

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL  
DE HUAMANGA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**“Gestión del talento humano y desempeño del personal del Centro  
de Salud de San Juan Bautista, Ayacucho 2023”**

Tesis para optar el título profesional de:  
**Licenciado en Enfermería**

Presentado por:  
**Bach. Machaca Tomaylla, Jose**  
**Bach. Rodrigo Quispe, Edison**

Asesora:  
**Dra. Maritza Saccsara Meza**

**Ayacucho - Perú**

**2024**

## DEDICATORIA

A mis padres quienes me apoyaron durante esta etapa de mi vida así para poder cumplir mis metas, sueños y salir un buen profesional con valores y a dios por darme un buen salud durante mi vida estudiantil.

Jose

A las personas que siempre han estado conmigo durante mi formación profesional y mis padres quienes siempre fueron mi gran soporte y guía para poder lograr mis sueños y salir un profesional.

Edison

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por ser nuestro guiador en el camino y no dejar que nos demos por vencidos ante las adversidades de la sociedad.

A nuestra Alma Mater, la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, quien nos dio una formación y realización personal y permitirnos la oportunidad de emprender nuestra carrera profesional.

A la Facultad de Ciencias de la Salud, por encaminar y generar las condiciones básicas, para poder desarrollar nuestra tesis.

A la Escuela Profesional de Enfermería y su plana docente, por la dedicación, entrega de conocimientos y experiencias, promoviendo la formación de Profesionales de Enfermería con cualidades éticas y humanistas, durante la formación profesional.

A nuestra asesora la Dra. Maritza Saccsara Meza por su colaboración y apoyo durante la elaboración del presente trabajo de investigación.

Al CLAS San Juan bautista y a todos los profesionales que laboran, por su apoyo para la recolección de datos y ejecución de este estudio, en especial al Gerente y al equipo de gestión.

A todas las personas que de una u otra manera contribuyeron a mejorar y enriquecer el contenido del presente estudio.

## **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2023”**

MACHACA TOMAYLLA, JOSE y RODRIGO QUISPE, EDISON

### **RESUMEN**

El objetivo del estudio fue: determinar la relación de la gestión del talento humano con el desempeño del personal, del personal del Centro de Salud de San Juan Bautista, Ayacucho 2023. Materiales y métodos: El estudio responde a un diseño no experimental, descriptivo, correlacional de corte transversal; la población de estudio fue el personal asistencial del Centro de Salud, los elementos de estudio se establecieron mediante un muestreo no probabilístico intencionado (45); la técnica de recolección de datos fue el cuestionario autoinformado y la observación, como instrumento se utilizó un formato de cuestionario estructurado y otro de evaluación del desempeño. Resultados: El 70% del personal de salud señala que la gestión del talento humano se de forma regular; asimismo el mayor porcentaje (68%) muestra un desempeño deficiente; el desempeño de la gestión del talento humano prima de forma regular, en las dimensiones de capacitación (64%), desarrollo (62%), mantenimiento (52%); se muestra deficiente en la dimensión de incentivos (50%), siendo bueno en la dimensión de incorporación (60%). Respecto al desempeño del personal, prima el desempeño deficiente en las dimensiones de calidad de trabajo (64%), manejo de la discreción y confidencialidad (54%), relaciones interpersonales (54%), cumplimiento de normas (52%); oportunidad (50%). Conclusión: La gestión del talento humano no se relaciona de forma significativa, con el desempeño del personal que labora en el Centro de Salud de San Juan Bautista ( $R_o: -0.135, p>0.05$ ); es decir se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula.

**Palabras clave:** Gestión del talento humano y desempeño del personal de salud.

## **“HUMAN TALENT MANAGEMENT AND STAFF PERFORMANCE OF THE SAN JUAN BAUTISTA HEALTH CENTER, AYACUCHO 2023”**

MACHACA TOMAYLLA, JOSE and RODRIGO QUISPE, EDISON

### **ABSTRAC**

The objective of the study was: to determine the relationship between human talent management and staff performance, of the staff of the San Juan Bautista Health Center, Ayacucho 2023. Materials and methods: The study responds to a non-experimental, descriptive design, cross-sectional correlational; The population was the healthcare staff of the Health Center, the study elements were established through intentional non-probabilistic sampling (45); The data collection technique was the self-reported questionnaire and observation, as a questionnaire format instrument and a performance evaluation format. Results: 70% of health personnel indicate that human talent management is carried out on a regular basis; Likewise, the highest percentage (68%) shows poor performance; the performance of human talent management regularly prevails, in the dimensions of training (64%), development (62%), maintenance (52%); It is deficient in the incentive dimension (50%), being good in the incorporation dimension (60%). Regarding staff performance, poor performance prevails in the dimensions of work quality (64%), management of discretion and confidentiality (54%), interpersonal relationships (54%), compliance with standards (52%); opportunity (50%). Conclusion: Human talent management is not significantly related to the performance of the personnel who work at the San Juan Bautista Health Center ( $R_o: -0.135, p>0.05$ ); That is, the research hypothesis is rejected and the null hypothesis is accepted.

**Keywords:** Human talent management and performance of health personnel.

## ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	iv
ABSTRAC	v
INTRODUCCIÓN	07
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	14
1.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO	14
1.2. BASE TEÓRICA	18
1.3. VARIABLES DE ESTUDIO	31
CAPITULO II: MATERIALES Y MÉTODOS	33
2.1. ENFOQUE DE ESTUDIO	33
2.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	33
2.3. TIPO DE DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	33
2.4. AREA DE ESTUDIO	34
2.5. POBLACIÓN	34
2.6. MUESTRA	35
2.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	35
2.8. RECOLECCIÓN DE DATOS	38
2.9. PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS	39
CAPITULO III: RESULTADOS	40
CAPITULO IV: DISCUSIÓN	46
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA	55
ANEXOS	60

## INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, se ha vivido un impacto profundo, en cuanto a todos los cambios económicos, científicos políticos, sociales y de salud, todos ellos nos conminan a repensar al interior de las organizaciones, cual perspectiva del talento humano, aporta mejores propuestas dentro de las diferentes sectores; que promuevan un eficiente y eficaz desempeño de todos sus actores, con el único propósito de ofrecer un sistema que cumpla, con las expectativas de sus usuarios (1).

A la fecha la gestión del talento humano, se centra en apoyar el desarrollo de las habilidades de los empleados, promoviendo la competencia y la gestión basada en el conocimiento; de esta manera preparar habilidades humanas adecuadas, capaces de alcanzar las metas organizacionales; va más allá del seguimiento y control; sin embargo, también es necesario garantizar periódicamente que las tareas se realicen correctamente, de modo que los aspectos que necesitan mejorar puedan identificarse mediante una evaluación del desempeño (2).

El talento humano es uno de los medios de producción más importantes que tienen las empresas en un mundo económicamente globalizado. El concepto de talento humano fue creado por Peter Drucker, en los años 90; describió esta idea, más o menos plasmada en el concepto de sociedad de la información. Según Drucker, el "talento humano" se define como "cualquier programa de formación diseñado para mejorar el desempeño, la moral y el potencial de los empleados de una organización" (3).

Ante el reconocimiento de la relevancia del talento humano como dinamizador de desarrollo de un país en sus diversos sectores, y uno particularmente crítico como lo es el sector salud, que tiene como fin el mantenimiento y mejoramiento de la salud

poblacional; lo que hace necesario la implementación de la gestión del talento humano en todos los niveles del sector salud (incorporación, desarrollo y evaluación), por lo tanto requiere su difusión y adopción por parte de las instituciones formadoras (4).

Los profesionales de la salud son responsables de garantizar el estado de salud de los usuarios, y esto requiere la implementación de procesos coordinados para promover el bienestar y la seguridad de los pacientes y enfatizar el papel del empleado como un recurso valioso en los entornos organizacionales; por lo tanto, es necesario fortalecer la creación de ambientes laborales apropiados, que promuevan la calidad de vida, el bienestar y reduzcan los factores de riesgo que afectan su rendimiento (5).

En América del Sur, países como Argentina, Brasil, Ecuador y Perú, han implementado de forma progresiva la gestión del talento humano (GTH); demostrándose que en entidades sanitarias donde se hace uso de estrategias de acompañamiento al personal, compensación y políticas de retención; en el corto plazo. se genera la mejora del rendimiento laboral (6). A nivel internacional, existe una preocupación por el desarrollo del recurso humano; es así que el 2005, se realizó la Reunión Panamericana de Ministros de Salud, en Toronto (Canadá), en ella se aprobó la iniciativa denominada “Llamado a la Acción de Toronto para una Década de Recursos Humanos en Salud”, donde se plantea algunos principios como: “Los recursos humanos son la base del sistema de salud: ...la contribución de los trabajadores de la salud es un factor esencial de la mejoría de la calidad de vida y de salud. Trabajar en salud es un servicio público y una responsabilidad social... Los trabajadores de salud son protagonistas de su desarrollo” (7).



El desempeño de los trabajadores cobra cada día mayor relevancia, en ese sentido las organizaciones son conscientes de la importancia que tiene el recurso humano dentro de la organización (8). En ese sentido, Ganga y Villacís (9) manifiestan que el desempeño laboral va a depender de las condiciones que desarrolle el empleador, como los niveles de motivación, capacitación, oportunidades de crecimiento personal, entre otros. Asimismo, Dia & Quintana (10), consideran que el talento humano depende entre otros, del desarrollo de capacidades al interior de la organización, del compromiso y de las acciones generadas por los trabajadores y los empleadores.

Las condiciones de trabajo desfavorables, hacen que algunos profesionales y técnicos enfrenten dilemas y conflictos éticos; en muchos casos optan por dar primacía al interés por el bienestar individual (tener mejores ingresos y estabilidad laboral) antes que, a su responsabilidad legal, ética y técnica en el quehacer en salud. Esto conlleva efectos negativos en la calidad del servicio y en el acceso a los servicios de salud, dado que da cabida a incentivos perversos, a la injerencia y subordinación de actores políticos y al clientelismo (11).

Para garantizar la mejora del desempeño laboral en el sector público, desde el 2014 se viene implementando la política del Servicio Civil, que es liderada por la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, como ente rector, y el Ministerio de Salud como organismo ejecutor, materializado mediante Ley N°30057, que después de años de iniciado su implementación, no se observan avances significativos; más aún en una investigación preliminar, se han identificado algunos hallazgos, donde los servidores del MINSA se regulan por una multiplicidad de normas, hay una débil conducción en la implementación de la ley (12).

Es evidente el desorden imperante en torno a la gestión de los recursos humanos en el Estado (DL 276, 278, 1057), con la creación de SERVIR se pretende realizar una real reforma del servicio civil; a la fecha la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, viene promoviendo, una serie de procesos para mejorar la Gestión de Recursos Humanos en el sector público (13), como hacer el inventario de puestos y posiciones, gestionar la incorporación de personal, revisar el presupuesto de personal, revisar o elaborar el CAP-Provisional, entre otros. A la fecha la implementación del servicio civil atraviesa por muchas dificultades; una de ellas es que encierra una complejidad de procesos, que se potencia con el desorden inherente a la gestión de recursos humanos; cabe precisar que a octubre del 2018 el panorama sigue siendo similar al diagnosticado algunos años atrás (14).

A nivel nacional el escenario del talento humano y desempeño laboral, se muestra de formas diversas, es así que en el estudio realizado por De Alhuay A, en un Centro Comunitario de Salud Mental de Chincheros el 2022, se pudo establecer que la gestión del talento humano en un 60.5% se considera como moderado, mientras el 57.9% considera el desempeño laboral como regular (Ro: 0. 816) (15). Por otro lado, en el estudio realizado por Núñez O., en el Centro de Salud “Los Licenciados”, de la Ciudad Ayacucho el 2019, pudo determinar la relación del talento humano con el desempeño laboral (16).

Anchay C, el 2018 realizó un estudio con el objetivo de “Determinar la incidencia en la vulneración de los derechos laborales en los trabajadores del sector salud en aplicación de la Ley de Servicio Civil Ayacucho 2018”. El estudio se realizó en 113 empleados de la Comisión Regional de Salud, Red de Salud de Huamanga y sus 88 establecimientos, donde el 81% (91) señala que la Ley de Servicio Civil vulnera sus derechos laborales, mientras el 19% no vulnera los derechos laborales de los trabajadores, resultados que evidencia el desconocimiento del alcance de la ley (17).

A nivel de la Red de Salud de Huamanga, el CLAS San Juan Bautista, es uno de los establecimientos de salud, que ha venido impulsando una serie de estrategias para asegurar servicios de calidad, enfocando mejor la gestión del recurso humano; en ese sentido, es importante comprender desde la percepción del personal de salud, como se gestiona el talento humano, más aún en la condición de CLAS; lo que ha generado el planteamiento del problema de investigación: ¿Como la gestión del talento humano se relaciona con el desempeño laboral, del personal del Centro de Salud de San Juan Bautista, Ayacucho 2023?; el objetivo principal fue: Determinar la relación de la gestión del talento humano con el desempeño del personal, del personal del Centro de Salud de San Juan Bautista, Ayacucho 2023, los objetivos específicos fueron:

- a. Evaluar la gestión del talento humano conforme a sus dimensiones de incorporación, capacitación, evaluación del desempeño, incentivos y motivación, mantenimiento de las personas, desarrollo personal, conforme a la percepción del personal del Centro de Salud de San Juan Bautista, Ayacucho 2023.
- b. Evaluar el desempeño laboral conforme a sus dimensiones de planificación, responsabilidad, iniciativa, oportunidad, calidad del trabajo, confiabilidad y discreción, relaciones interpersonales, cumplimiento de las normas, conforme a la percepción del personal del Centro de Salud de San Juan Bautista, Ayacucho 2023.
- c. Establecer el nivel de correlación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, conforme a la percepción del personal del Centro de Salud de San Juan Bautista, Ayacucho 2023.

De acuerdo al problema de investigación la hipótesis de investigación fue (Hi): La gestión del talento humano se relaciona con el desempeño del personal, del Centro

de Salud de San Juan Bautista, Ayacucho 2023. Mientras la hipótesis nula ( $H_0$ ) fue: La gestión del talento humano no se relaciona con el desempeño del personal del Centro de Salud de San Juan Bautista, Ayacucho 2023.

La finalidad del presente estudio es evaluar la gestión del talento humano desde la percepción del personal de salud que labora en un establecimiento de salud I.4 tipo CLAS (Comité Local de Administración de Salud), asimismo valorar el nivel de desempeño del personal de salud, información clave para entender la magnitud del problema y la relación entre las dos variables; de esta manera generar propuestas a los entes competentes que brindan soporte a la gestión sanitaria de los establecimientos del primer nivel de atención, como la Red de Salud, Dirección Regional de Salud.

Respecto al objeto de estudio, debe señalarse que está orientado a contrastar la relación de ambas variables en consideración a los antecedentes de estudio y el impacto de la gestión del recurso humano, por ende, el estudio es de tipo aplicada, es decir la implicancia de los resultados que se obtenga, permitirá generar iniciativas para resolver el problema latente.

La metodología del estudio responde a un diseño no experimental, descriptivo, correlacional de corte transversal; la población fue el personal asistencial del Centro de Salud, los elementos de estudio se establecieron mediante un muestreo no probabilístico intencionado (45); la técnica de recolección de datos fue el cuestionario autoinformado y la observación, como instrumento formato de cuestionario y un formato de evaluación del desempeño. Resultados: El 70% del personal de salud señala que la gestión del talento humano se de forma regular; asimismo el mayor porcentaje (68%) muestra un desempeño deficiente; el desempeño de la gestión del talento humano prima de forma regular, en las dimensiones de capacitación (64%),

desarrollo (62%), mantenimiento (52%); se muestra deficiente en la dimensión de incentivos (50%), siendo bueno en la dimensión de incorporación (60%). Respecto al desempeño del personal, prima el desempeño deficiente en las dimensiones de calidad de trabajo (64%), manejo de la discreción y confidencialidad (54%), relaciones interpersonales (54%), cumplimiento de normas (52%); oportunidad (50%). Conclusión: La gestión del talento humano se relaciona de forma débil con el desempeño del personal que labora en el Centro de Salud de San Juan Bautista (Ro:  $-0.135$ ,  $p > 0.05$ ); es decir se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula.

El contenido de la presente tesis es: "Introducción, Capítulo I: Marco Teórico, Capítulo II: Materiales y Métodos, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, conclusiones y recomendaciones".

## **CAPITULO I**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **1.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

##### **1.1.1. ANTECEDENTES A NIVEL INTERNACIONAL**

Saavedra el 2021 en Bolivia, hizo el estudio con el propósito de “establecer la relación entre la Gestión de Talento Humano y con el Desempeño Laboral del personal del Hospital Obrero de la ciudad de Oruro”. La investigación responde a un diseño descriptivo, de corte transversal; la población fue el personal que trabaja en dicho hospital (156). Las técnicas fueron la observación, el análisis bibliográfico y la entrevista, como instrumentos una guía de observación, ficha bibliográfica y la encuesta. Los resultados: con relación al cumplimiento de metas y objetivos el 45% expreso está totalmente de acuerdo, el 07% en desacuerdo. En relación eficiencia en el trabajo y trabajo en equipo, el 44% expreso estar totalmente de acuerdo, el 37% de acuerdo. Un 90% expresaron que la Dirección y Administración del Hospital, no promueve el liderazgo, menos el trabajo en equipo (18).

Arechúa el 2020, realizó un estudio, el objetivo fue “evaluar la gestión de Talento Humano y el desarrollo integral del Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe”, La investigación fue de tipo descriptivo, analítico; la técnica fue la entrevista. Los resultados fueron: Del total de la población, el 71% expresaron que, si existen un buen ambiente laboral, 57% manifiestan que la gestión de talento humano, ha permitido reducir los riesgos laborables. El 59% considera que, en parte los procesos de gestión del talento humano son eficientes. Se llega a la conclusión, que la mayoría está de acuerdo con la gestión del talento humano y se puede mejorar mejorando el desempeño de los profesionales (19).

Fajardo T, Fajardo H; Pinto L., en Ecuador el 2020, realizaron el estudio: “Gestión estratégica del talento humano en el sector salud”, el objetivo fue caracterizar la gestión estratégica del talento humano en el sector salud. La investigación responde a una metodología descriptiva, de tipo documental; como instrumento de registro de los datos se diseñó una matriz de categorías. Los resultados evidencian “que el talento humano constituye un recurso esencial en las instituciones de salud; por ello su adecuada gestión es clave para el óptimo desempeño y logro de metas” (20).

En el estudio realizado por Moreno E, el 2020 en Ecuador, cuyo objetivo fue: “determinar la relación entre la gestión de talento humano y el desempeño laboral en Centros de Salud del primer nivel de la Policía Nacional”. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo, correlacional; la muestra fue 71 usuarios. La técnica de recolección de datos utilizada, fue una encuesta; realizada mediante la aplicación de cuestionarios. Este estudio concluyó que la gestión del talento humano se correlaciona de forma moderada, con el desempeño laboral ( $R_o: 0.570$ ,  $p: 0.000$ ) (21).

López et al., en Cuba el 2017, realizó un estudio titulado: “Evaluar la gestión del talento humano en un área hospitalaria”. El estudio responde a un diseño descriptivo, de corte transversal; la muestra fue de tipo intencional, integrada por 32 trabajadores. Para recabar los datos, se aplicó un cuestionario. Resultados: El 59,4% declaró que siempre se realizan evaluaciones sobre su persona; en forma periódica se evalúan las capacidades actuales, teniendo en cuenta el puesto de trabajo y el desempeño en el mismo (75%). La mayoría percibe recibir recompensa alguna por los esfuerzos que realiza (22).

#### **1.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES:**

Alhuay, A. en Andahuaylas realizó el estudio, cuyo objetivo fue “determinar el nivel de relación entre gestión del talento humano y desempeño laboral en un Centro de Salud Mental Comunitario, Chincheros, 2022”. La metodología fue de tipo correlacional, de corte transversal. La muestra fue censal formada por 114 trabajadores, a quienes se administró dos cuestionarios. Resultados, en cuanto a la gestión del talento humano un 60.5% considera como moderado, mientras el 57.9% considera el desempeño laboral como regular, confirmándose una relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral ( $R_o: 0.816$ ) (15).

Eugenio S. y Pon M. realizaron el estudio cuyo objetivo fue “determinar de qué manera se relaciona el desempeño laboral y la gestión de talento humano en el Centro de Salud Nuevo Paraíso Ucayali, 2020”. La investigación fue de tipo descriptiva, de corte transversal. Los resultados evidencian que el desempeño laboral se relaciona con la gestión del talento humano (23).

Silvestre S., en Lima, realizó un estudio, cuyo propósito fue “Determinar la relación de la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral del personal del Centro de Salud Mariscal Castilla del Distrito Rímac, 2019”. La metodología utilizada fue de tipo correlacional; para recabar los datos se utilizó una encuesta para recolectar información, como ayuda un cuestionario dirigido a 29 empleados. Resultados: la gestión del talento humano tiene una relación positiva con el desempeño del personal ( $R_o$  Pearson: 0,534); asimismo, la gestión del talento humano tiene una fuerte relación positiva con el trabajo en equipo (24).

### **1.2.3. ANTECEDENTES REGIONALES:**

Velez, el 2021 realizó un estudio cuyo objetivo fue “determinar la relación de la Gestión del talento humano y Desempeño laboral en el Hospital Regional Ayacucho



en tiempos de COVID-19, 2021”. La investigación responde a un diseño descriptivo, correlacional, transversal; la muestra fue 132 trabajadores. Resultado: Se observó que el 62,9% reportó que la gestión del talento humano fue regular; 22,7% nivel de deficiencia y 14,4% nivel efectivo. El 61,4% de la muestra manifestó que su desempeño laboral fue efectivo y el 38,6% reportó trabajo regular. Conclusión: La gestión del talento humano está directamente relacionada con el desempeño laboral, lo que establece una correlación positiva baja y significativa ( $R_o = 0.390$ ,  $p = 0.000 < 0.05$ ) (25).

Núñez O., realizó un estudio dirigido a “determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los profesionales del Centro de salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2019”. El estudio responde a un diseño correlacional, de corte transversal; encuestándose a 109 trabajadores. Los resultados muestran una relación significativa baja y positiva ( $r = 0,468$ ) entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral profesional en el centro de salud; También se demostró que no existe relación entre el conocimiento y el desempeño laboral (16).

Yupanqui L. y Palomino R., realizaron un estudio titulado: “La gestión del talento humano y engagement de los trabajadores del Hospital Regional de Ayacucho, 2018”; la metodología responde a un diseño correlacional, de corte transversal; la muestra estuvo integrada por 44 colaboradores. Los resultados dieron a conocer que, el 43.2% percibe que la gestión de talento humano en la institución se desarrolla en un nivel alto; además el 34.1% perciben el engagement en un nivel alto. Se concluye que la gestión del talento humano se encuentra relacionado con el engagement de los trabajadores del Hospital ( $p=0.000$ ;  $r=0.893$ ) (26).

Zagastizabal, realizó un estudio, cuyo objetivo fue “determinar la relación entre la gestión del recurso humano y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital II EsSalud Huamanga, 2017”. El método utilizado responde a un diseño descriptivo, correlacional, de corte transversal. La población fue 85 trabajadores, mientras la muestra estuvo compuesta por 50 unidades de estudio. La técnica para obtener la información fue la encuesta. Los resultados muestran que el 68% de los empleados cree que el talento humano y la gestión del desempeño son regulares. Los hallazgos confirman que existe una fuerte relación directa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral ( $Tau_b=0,685$  y  $p\_value=0,000$ ) (27).

Cajamarca D. y Jorge L. en el 2017, realizaron el estudio cuyo objetivo fue “determinar la relación existente entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Salud de Ayacucho”. El estudio pertenece a un diseño correlacional, transversal; para lo cual se aplicó una encuesta de opinión a 161 empleados. Resultados: El 53,4% de los empleados considera insuficientes los métodos de actividad, el 22,4% inapropiados, el 14,3% aceptables, el 6,2% buenos y el 3,7% buenos, muy buenos; en conclusión, la gestión estratégica de las habilidades humanas, tiene un impacto significativo en el desempeño de los colaboradores de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho (28).

## **1.2. BASE TEÓRICA:**

### **1.2.1. Gestión del talento humano**

#### **A. Definición y teorías**

Chiavenato afirma que la gestión del talento humano es un conjunto de políticas y prácticas necesarias, incluye el reclutamiento, la selección, la capacitación, la compensación y la evaluación del desempeño. (29). Eslava, señala que el objetivo de la gestión del talento humano es obtener la máxima creación de valor para la

organización, para el efecto hace necesario desarrollar capacidades cognitivas, habilidades en función a resultados y un entorno competitivo (30).

Para Nonaka I y Takeuchi H., lo más importante y estratégico para el desarrollo de una empresa, es utilizar el talento humano como factor de generación de conocimiento productivo; base de la innovación y la productividad (31). En la era actual el desarrollo del conocimiento y la información es un factor estratégico; los conocimientos de las personas son la clave de la organización y explican buena parte de la valoración que el mercado concede a una organización (32); por eso, la gestión del talento humano debe mantener una visión de futuro, lo cual se puede lograr mediante el liderazgo transformacional, donde se le permite a los empleados descubrir y emplear el conocimiento, animando a su vez el trabajo en equipo, promoviendo la innovación (33).

A continuación, se detallan algunos modelos clásicos:

Teoría de Werther y Davis (1996): Este modelo concibe a la organización como un sistema compuesto por varias áreas que mantienen una sinergia e interactúan entre sí, desarrollando diversas actividades que son claves para lograr metas y objetivos organizacionales. Destaca la interdependencia de funciones clave del talento humano agrupadas en cinco categorías; también se consideran los objetivos sociales, organizacionales, funcionales y personales que guían la organización (34).

Teoría de Harper y Lynch (1992): En la organización se debe realizar un análisis exhaustivo de puestos claves, asimismo generar planes de sucesión, capacitación, fomento del clima organizacional y de la motivación. Con estos elementos se logrará una optimización del capital humano, para lo cual se requiere de un seguimiento constante, verificando la coincidencia entre los resultados obtenidos y las exigencias de la organización (35).

Teoría de Zayas (1996): Destaca el carácter sistémico de la gestión del talento humano H, que se refiere a la interdependencia entre tres subsistemas: el subsistema organizacional, el subsistema de selección y desarrollo de personal y las diversas interacciones entre una persona y su creación. A partir de la definición de las tareas, se definen los objetivos, la estructura organizacional y administrativa, que incluye indirectamente la planificación de puestos, mediante la realización del análisis y descripción de tareas y puestos; lo que determina las demandas, requerimientos y las cualidades de los colaboradores (35).

Teoría de Idalberto Chiavenato (2002): Chiavenato plantea que los procesos básicos de la gestión moderna del talento humano se centran en seis aspectos: Reclutamiento, selección del personal, evaluación del desempeño, reconocimiento de la fuerza laboral, desarrollo personal, mantenimiento del personal (capacitación) y el seguimiento del personal, mediante sistemas de información. Estos procesos están influenciados por las condiciones externas e internas de la organización (36).

## **B. Dimensiones**

**B.1. Primer Enfoque**, en este primer enfoque Osorio y Rivera plantean 03 dimensiones (37):

### **B.1.1. Dimensión: Admisión del talento humano**

La admisión del talento humano involucra 04 pilares fundamentales: análisis de necesidades de la empresa, reclutamiento, selección e incorporación a la empresa, estas extensiones también se les conoce como el proceso de integración del personal:

- **Análisis de necesidades:** Consiste en atraer empleados según el perfil del puesto (38).
- **Reclutamiento de personas:** La organización ofrece oportunidades laborales al mercado, con el fin de atraer a un número suficiente de

candidatos idóneos para un puesto específico en una determinada organización (39).

- **Selección de personas:** La selección del personal funciona como un filtro al que sólo unas pocas personas pueden acceder a las organizaciones, la elección busca candidatos “entre varios reclutados” que sean los más adecuados para los cargos aspirados, con el único fin de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal (37).
- **Incorporación de Personas:** Es la incorporación del personal seleccionado a la entidad, previamente se realizará un proceso de inducción, presentación y capacitación sobre la función a ejercer (37).

### **B.1.2. Dimensión: Desarrollo del talento humano**

El desarrollo del talento humano se refiere a actividades o actividades que una organización brinda en beneficio de sus empleados. Son la capacitación o educación que brinda la organización a los empleados actuales, nuevos y potenciales de la organización (empleados a ser promovidos a puestos superiores en el puesto de trabajo actual) para que puedan realizar sus tareas adecuadamente. Su objetivo principal es garantizar que la organización pueda alcanzar eficazmente sus objetivos organizacionales. El propósito es mejorar el rendimiento del personal, a través de la modificación y potenciación de sus conocimientos, habilidades y actitudes” (40).

De Cenzo D. y Robbins S, señala esta formación es una experiencia de aprendizaje, porque busca un cambio relativamente permanente en la persona, que mejora su capacidad de trabajo. En general, la capacitación puede implicar cambios en habilidades, conocimientos, actitudes o comportamientos (41).

### **B.1.3. Dimensión: Recompensa del talento humano.**

Se debe reconocer con una compensación, por los logros o tareas que cumple el colaborador, así motivar a continuar trabajando y retener empleados. El trabajo debe ser reconocido de forma documentada o verbal (42), el cual contempla entre otros:

**Remuneración:** La remuneración es una forma eficaz de compensar la responsabilidad del colaborador, dentro de la organización. Es también un medio efectivo como instrumento de motivación (42).

**Programas de incentivos:** Una forma de levantar el ánimo de los colaboradores son los incentivos. Los incentivos permiten mantener a los colaboradores contentos y satisfechos, ya que ellos realizarán un mejor trabajo y se desempeñarán con mayor esfuerzo en sus labores para un mejor nivel de la productividad en la organización. Otra forma de incentivar también es otorgando recompensas económicas a los colaboradores por su sentido de pertenencia. (43)

**B.2. Segundo enfoque,** según Chiavenato, se identifica 05 dimensiones, tales como. (29):

### **B.2.1. Reclutamiento**

Las organizaciones eligen a las personas con las que quieren trabajar y las personas eligen las organizaciones donde quieren trabajar y aplican sus esfuerzos y habilidades. Es una elección mutua que depende de innumerables factores y circunstancias. Pero para que esta relación sea posible, las organizaciones deben comunicarse y compartir sus oportunidades laborales para que las personas puedan encontrarlas y construir una relación (29).

### **B.2.2. Selección**

Para Chiavenato (2002) la selección, es una actividad estructurada y planificada, la que permite atraer, evaluar e identificar proactivamente las características personales

de un grupo de sujetos de prueba, llamados candidatos, que los distinguen de los demás y los hacen más aptos, apropiados o más cercanos a la multitud (36). La selección de personal funciona como un filtro que permite que sólo ciertas personas, que tienen características deseables, se unan a la organización. Una vieja noción popular es que la selección consiste en elegir a la persona adecuada para el trabajo adecuado en el momento adecuado (29).

### **B.2.3. Capacitación**

La formación es una fuente de utilidad. porque permite a las personas contribuir eficazmente a los resultados empresariales. En este sentido, la formación es una forma efectiva de agregar valor a las personas, organizaciones y clientes; también enriquece el patrimonio humano de las organizaciones y es responsable de dar forma a su capital intelectual.

La capacitación es el núcleo del esfuerzo continuo para mejorar las habilidades de las personas y, por lo tanto, mejorar el desempeño organizacional. Este es uno de los procesos más importantes en la gestión de recursos humanos; El programa de formación también está diseñado para proporcionar al talento los conocimientos y las habilidades que necesita en su puesto actual. El desarrollo incluye el aprendizaje que se extiende más allá del puesto actual y se extiende a lo largo de la carrera de un individuo (29).

### **B.2.4. Recompensa**

Las recompensas ofrecidas por la organización influyen en la satisfacción del personal. Todo el mundo está dispuesto a invertir sus recursos personales en la medida en que reciba beneficios y resultados de su inversión. Dependiendo de las características de su sistema, una organización puede aunar todos los recursos

proporcionados por diferentes grupos de interés y mejorar sus resultados gracias al efecto sinérgico (35).

La remuneración debe estar vinculada a los empleados y su desempeño laboral. Para fijar el salario se tienen en cuenta aspectos como: características y requisitos del trabajo; desempeño de los empleados en el cumplimiento de los requisitos, salario de mercado, contexto, etc (38).

#### **B.2.5. Evaluación del desempeño**

Es la verificación sistemática del cumplimiento de las actividades que realiza, en función a las metas y resultados que debe alcanzar en la organización; es la constatación de las habilidades que ofrece el personal. Es un proceso utilizado para estimar el valor, la excelencia y las habilidades de una persona, especialmente su contribución al trabajo de la organización. Se conoce también como evaluación del personal, informe de progreso, evaluación del desempeño individual o colectivo, etc. De hecho, es un proceso dinámico que involucra a la persona evaluada, su jefe y las relaciones entre ellos y actualmente constituye una técnica de gestión esencial de la práctica administrativa (29).

#### **C. Criterios para evaluar la gestión del talento humano:**

Según Chiavenato (2009), contempla entre otros (29):

C.1. Las métricas de rendimiento analizan el rendimiento general: Como costo laboral unitario por unidad de producto, también incluye el costo del programa de recursos humanos por funcionario público.

C.2. Medidas de maridaje: incluye la adaptación a requisitos legales como salario mínimo, compensación laboral, programas de seguridad y salud ocupacional, así como la adaptación a la misión y objetivos de la organización.



C.3. Medir la satisfacción de los empleados: incluyendo la satisfacción de los empleados a través de encuestas de opinión, la satisfacción de los empleados con actividades de recursos humanos tales como: programas de capacitación, compensación, gestión de beneficios y programas de desarrollo profesional, a través de encuestas de opinión.

C.4. Las razones para que los empleados soliciten la terminación del empleo con la empresa incluye la tasa de rotación de empleados, tasa de ausentismo de los empleados, índice de mantenimiento de maquinaria y equipos, entre otros.

C.5. Indicadores de calidad, incluyendo el número de trabajadores que solicitaron traslados o despidos, el número de quejas y reclamos por unidad y en toda la empresa, tasas de accidentabilidad y problemas de seguridad física, número de sugerencias de mejora por empleado, por región y por período (mensual y anual) (29).

#### **D. Marco normativo de la gestión del recurso humanos**

La Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, establece un régimen único y exclusivo para las personas que prestan servicios en las entidades públicas del Estado, así como para aquellas personas que están encargadas de su gestión, del ejercicio de sus potestades y la prestación de servicios a cargo de estas (44). La Autoridad Nacional del Servicio Civil, en adelante SERVIR, “ejerce la rectoría del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y del Régimen del Servicio Civil” como parte integrante del mismo y a otros regímenes conforme al Decreto Legislativo N° 1023, con competencia a nivel nacional y sobre todas las entidades y regímenes de la administración pública (44).

El Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos comprende los subsistemas previstos en el artículo 05 del Decreto Legislativo 1023. Las oficinas de

recursos humanos actúan sobre los siete subsistemas descritos en este artículo, los mismos que contienen, como mínimo, los siguientes procesos:

- “Planificación de Políticas de Recursos Humanos”.
- “Organización del trabajo y su distribución”.
- Gestión del empleo.- “Contempla la gestión de la incorporación: i) Selección ii) Vinculación iii) Inducción iv) Período de Prueba, y la administración de personas”.
- “Gestión del Rendimiento”.
- “Gestión de la Compensación”.
- “Gestión del Desarrollo y la Capacitación”.
- “Gestión de Relaciones Humanas y Sociales”.

La Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, señala los 10 pasos básicos para iniciar la Gestión de Recursos Humanos, en toda entidad pública (13):

- “Hacer el inventario de puestos y posiciones”.
- “Gestionar la incorporación de personal”.
- “Revisar el presupuesto de personal”.
- “Revisar o elaborar el CAP-Provisional”.
- “Conocer el estado de los procedimientos administrativos disciplinarios”, entre otros.

### **1.2.2 Desempeño del personal**

#### **A. Definición y teorías**

Rodríguez define el desempeño como "las acciones que realiza el recurso humano para resolver o solucionar los problemas de la producción o los servicios. en correspondencia con el sistema social" (45). Para Chiavenato (2009) el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es

necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (29).

Según Stoner (1994) define “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (46). Robbins (2004), considera como “la forma de determinar qué tan exitosa ha sido la organización, considerando al individuo y al proceso, en el logro de los objetivos de la empresa” (47).

Para Altamirano, Gálvez e Inche (2018) el desempeño laboral “es entendido a partir de la teoría de la equidad, definición de objetivos y expectativas” (48). Druker (2002), al analizar las nociones de desempeño laboral, sugiere “que es necesario establecer nuevas definiciones del término, desarrollar medidas innovadoras y definir el desempeño en términos diferentes del lenguaje no financiero” (49).

#### **B. Teorías que sustentan el desempeño del personal en las organizaciones:**

La teoría de la equidad, desarrollada por el psicólogo John Stacey Adams, sostiene que “la motivación de un trabajador depende del equilibrio entre las aportaciones que el trabajador hace a la empresa y las aportaciones que la empresa hace al trabajador”. El personal compara su trabajo e ingresos con las de su compañero de trabajo; “si las relaciones son iguales, el trabajador se siente en un estado de equidad, pero cuando percibe que esas relaciones son desiguales, las personas experimentan una tensión negativa y de injusticia (48).

Teoría de la definición de objetivos, para Edwin Locke, la intención de llegar a un objetivo o meta es un elemento de motivación muy potente. “Supone que trabajar para conseguir un determinado objetivo indica al individuo el esfuerzo que tendrá que invertir para lograrlo”. Explica que existen cuatro métodos básicos para motivar a las personas las cuales son: 1) el dinero, 2) la definición de objetivos, 3) la participación

en la toma de decisiones y en la definición de objetivos y 4) el rediseño de los puestos y las tareas (29).

Teoría de las expectativas, desarrollada por Víctor Vroom, explica que las conductas que los individuos eligen son porque consideran que a través de ellas obtendrán resultados que satisfagan sus necesidades (salario, reconocimiento y éxito). Vroom afirma que: 1) “las preferencias o valencias de cada persona están determinados por los resultados finales a lograr”; 2) “el comportamiento elegido por una persona se rige por la motivación que este tenga”; 3) “si no existe relación entre productividad y recompensa económica, la persona percibirá que para obtener una recompensa económica no le servirá ser más productivo” (48).

### **C. Dimensiones:**

De acuerdo a las “Normas y procedimientos para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral”, establecido por el Ministerio de Salud, la evaluación del desempeño del personal, debe enfocarse a (50):

- Planificación: Califica para formular planes, programar acciones en el marco de los indicadores de gestión.
- Responsabilidad: Evalúa la capacidad para preparar, realizar y evaluar el trabajo propio y el del personal responsable, así como la capacidad de racionalizar los recursos asignados.
- Iniciativa: Mide el grado en que uno se desempeña espontáneamente en el trabajo sin dirección ni supervisión.
- Oportunidad: Evaluar el cumplimiento de los plazos en la realización del trabajo asignado.
- Calidad de trabajo: Evaluar la tasa de éxito, los errores, la coherencia, la precisión y el orden en la presentación del trabajo asignado.

- Fiabilidad y poder de decisión: Calificar el uso adecuado de la información que, en virtud del cargo o función desempeñada.
- Relaciones: Evaluar las relaciones personales y la adaptación al trabajo en grupo.
- Cumplimiento de normas: Evaluar el cumplimiento de los estándares organizacionales.

Irurita, et al., en la publicación titulado sistemas de gestión hace referencia de algunas dimensiones que ha de tenerse en cuenta en la evaluación del desempeño:

- Calidad de trabajo: “La calidad está basada en el producto, es decir, como la cantidad de algún atributo o ingrediente de dicho producto, esta perspectiva es la que suele predominar en la mayoría de las empresas” (51). “La calidad del servicio se define como el desempeño satisfactorio de las actividades y funciones correspondientes a las habilidades asignadas por los empleados” (20).
- Responsabilidad: Asocia a la conducción de los integrantes del equipo con las metas u objetivos organizacionales y cómo las responsabilidades son compartidas, mediante su compromiso con la organización. “Puede ser evaluado a través de tres indicadores: cumplimiento, apoyo y compromiso” (52)
- Trabajo en equipo: “Es una estrategia o manera de alcanzar un objetivo mediante la colaboración y apoyo de varias personas”. (53). “Es el momento donde se reúnen un grupo de personas, con capacidades importantes para cada una de las tareas que se deben ejecutar para lograr un objetivo común” (54).
- Compromiso institucional: Davis y Newstrom (2000), considera como “el grado en que un empleado se identifica con la organización y desea continuar

participando activamente en esa organización” (55). Robbins (1999) considera como “un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros” (47). Para Mowday, Porter y Steers, “sostiene como la fuerza relativa de identificación del individuo con una determinada organización” (56). Meyer & Allen (1991), “proponen una conceptualización del compromiso organizacional dividido en tres componentes: Afectivo, de continuidad y normativo” (57).

#### **D. Criterios y/o técnicas para evaluar el desempeño del personal**

La evaluación del desempeño “es un proceso sistemático, formal y periódico que sirve para evaluar la efectividad con que los integrantes de la organización logran los objetivos, las metas” (58). A continuación, se presenta una tabla para evaluar el desempeño del personal:

Habilidades/ capacidades/ necesidades/ rasgos	Comportamientos	Metas y resultados
Conocimiento del cargo	Desempeño de la tarea	Cantidad de trabajo
Conocimiento del negocio	Espíritu de equipo	Calidad de trabajo
Puntualidad	Relaciones humanas	Atención al cliente
Asiduidad	Cooperación	Satisfacción del cliente
Lealtad	Creatividad	Disminución de costos
Honestidad	Liderazgo	Rapidez en resolver
Presentación personal	Hábitos de seguridad	Reducir desperdicios
Sensatez	Responsabilidad	Ausencia de accidentes
Capacidad de realización	Actitud e iniciativa	Mantenimiento del equipo
Comprensión de eventos	Personalidad	Atención a los plazos
Facilidad de comprensión	Sociabilidad	Enfoque en los resultados

Fuente: Chiavenato (2009).

McClure (1995) sugiere los siguientes indicadores: Extensión, es decir mide la cantidad de un determinado servicio; efectividad, mide el grado en que los objetivos del servicio son cumplidos; calidad del servicio, mide qué tan bien se realiza un

servicio; impacto, mide el resultado de un servicio; utilidad, mide beneficio de un servicio o actividad (59).

### 1.3. VARIABLES DE ESTUDIO:

#### 1.3.1. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES:

a. **Variable independiente:** Gestión del talento humano

b. **Variable dependiente:** Desempeño del personal

#### 1.3.2. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Independiente: Gestión del talento humano	<p>Conjunto de actividades, técnicas que se planifican e implementan para mejorar el desarrollo del personal de salud.</p> <p>Para determinar la gestión del talento humano, se evaluará la percepción del personal de salud de la entidad, para el efecto se hará uso de una escala tipo Likert.</p>	Incorporación	<p>Selección del personal conforme a necesidad.</p> <p>Personal cuenta con el perfil necesario.</p> <p>La distribución de personal se realiza en función al CAP.</p> <p>Selección del personal en forma rigurosa.</p>	<p>E/Ordinal Gestión del talento humano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficiente (34-79)</li> <li>• Regular (80-124)</li> <li>• Buena (125-eficiente170)</li> </ul>
		Capacitación	<p>Capacitación del personal según necesidad.</p> <p>Uso de recursos necesarios para la capacitación del personal.</p> <p>Se cuenta con un plan de capacitación.</p> <p>Las capacitaciones recibidas, incluye el desarrollo y conocimiento para mejorar en el puesto de trabajo.</p> <p>Se realiza seguimiento y monitoreo del impacto de las capacitaciones.</p> <p>Las capacitaciones responden al área donde labora.</p>	
		Evaluación del desempeño	<p>La evaluación se realiza por personal calificado.</p> <p>La evaluación se realiza a todo el personal del establecimiento.</p> <p>Los resultados de la evaluación del personal, son analizados.</p> <p>La evaluación se realiza en forma periódica.</p>	
		Incentivos y motivación	<p>Por el buen desempeño del personal, hay a estímulos.</p> <p>Por el buen desempeño del personal, es promovido a algún cargo jerárquico.</p> <p>Se cuenta con un plan de compensación.</p> <p>Se da alguna compensación por el logro de metas.</p>	

		Mantenimiento de las personas	Se percibe conflictos personales y se da solución positiva. Sostiene relaciones de cooperación y armonía. Las instalaciones del área de los ambientes facilitan las actividades diarias. Las condiciones de su área de trabajo son seguras. Participa en equipos de investigación, recreación y/o deportivos. Se promueve el espíritu en equipo y la colaboración del personal. Hay actividades de bienestar social para el personal.	
		Desarrollo de personal	Se te brinda oportunidades de superación. Se te orienta hacia el futuro para tu desarrollo personal. Asumes cargos más elevados y complejos	
Dependiente: Desempeño del personal	<p>Son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización.</p> <p>Para determinar el desempeño del personal al interior de la organización, se realizará mediante la autovaloración, para el efecto se hará uso de una escala tipo Likert.</p>	<p>Planificación</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Iniciativa</p> <p>Oportunidad</p> <p>Calidad del trabajo</p> <p>Confiabilidad y discreción</p> <p>Relaciones interpersonales.</p> <p>Cumplimiento de las normas</p>	<p>Califica para formular planes, programar acciones en el marco de los indicadores de gestión.</p> <p>Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo.</p> <p>Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión.</p> <p>Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados</p> <p>Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.</p> <p>Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña.</p> <p>Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo.</p> <p>Califica el cumplimiento de las normas institucionales</p>	<p>E/Ordinal: Desempeño del personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiente (5 - 21)</li> <li>• Regular (22 - 38)</li> <li>• Deficiente (39 - 55)</li> </ul>



## CAPÍTULO II

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 2.1. Enfoque de investigación:

El presente estudio se enmarca dentro del enfoque cuantitativo. Hernández et al., (2010), sostienen que “El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer con exactitud los resultados de los patrones de comportamiento en una población” (42).

#### 2.2. Tipo de investigación

El estudio pertenece a una investigación de carácter aplicada, la investigación aplicada, tiene como finalidad resolver problemas prácticos (43).

#### 2.3. Tipo de diseño de investigación:

El estudio pertenece a un diseño no experimental, descriptivo, correlacional de corte transversal. En el presente diseño no se realizó manipulación alguna de las variables, solo se determinó el grado de relación entre las variables abordadas. Por otro lado, el estudio responde a un diseño de corte transversal, es decir el abordaje de las unidades de análisis, se realizó en un solo periodo de tiempo (42).

#### Esquema de un diseño descriptivo

**M – O.**- Donde:

M: Muestra con quien o quienes vamos a realizar el estudio

O: Información (observaciones relevantes)

#### Esquema de un diseño correlacional



Donde:

n= muestra

V1= Gestión del talento humano

V2= Desempeño del personal

R= Relación entre V1

#### **2.4. Área de estudio**

El estudio se realizó en el Centro de Salud de San Juan Bautista, establecimiento tipo CLAS, ubicado en el Distrito de San Juan Bautista, Provincia de Huamanga, Región de Ayacucho. El establecimiento se encuentra dentro de la jurisdicción de la Red de Salud de Huamanga.

#### **2.5. Población**

Estuvo constituido por el personal asistencial que labora en el Centro de Salud de San Juan Bautista, para el efecto se tuvo en cuenta los siguientes criterios:

3.5.1. Los criterios de inclusión fueron:

- Persona asistencial nombrado y contratado.
- Personal de salud con más de 06 meses de permanencia, que labora en la entidad.
- Personal de salud profesional y técnico.
- Personal de salud que muestra predisposición.

3.5.2. Los criterios de exclusión son:

- Personal administrativo nombrado y contratado.
- Personal de salud con menos de 06 meses de permanencia, que labora en la entidad.
- Personal de salud que no muestra predisposición para participar en el estudio.
- Personal de servicio.

## **2.6. Muestra:**

Debido a la factibilidad y necesidad de contar la información en el tiempo más breve se hizo uso de un muestreo no probabilístico intencionado, del personal que muestre predisposición para ser parte del estudio, que asciende a un total de 45.

## **2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

### **2.7.1. Técnica:**

- Cuestionario autoinformado.
- Observación.

### **2.7.2. Instrumentos:**

#### **a. Formato de cuestionario para evaluar gestión del talento humano**

El propósito del instrumento fue evaluar el desempeño de la gestión del talento humano, al interior de una entidad sanitaria; la técnica de abordaje fue el cuestionario autorinformado, los aspectos que comprenden son:

Aspectos generales del personal de salud abordado, donde se recaba información sobre aspectos biológicos, tipo de ocupación, tiempo de experiencia en la entidad, entre otros de carácter general. Enseguida se evalúa mediante una escala tipo Likert el desempeño de la gestión del talento humano, teniendo en cuenta las siguientes dimensiones:

- Incorporación
- Capacitación
- Evaluación del desempeño
- Incentivos, compensación
- Mantenimiento de las personas
- Desarrollo de las personas

Cada ítem es valorado de la forma siguiente: 1 = Totalmente en desacuerdo. 2 = En desacuerdo. 3 = Ni de cuerdo ni en desacuerdo. 4 = De acuerdo. 5 = Totalmente de acuerdo. El instrumento fue adaptado de Valentín HA. Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016. Tesis de Administración, Lima 2017.

Para determinar la Validez el instrumento fue sometido a juicio de 05 expertos quienes determinaron la consistencia del instrumento teniendo en cuenta 06 ITEMS, a partir de ello de determinó la prueba binomial.

ITEMS	JUEZ 01	JUEZ 02	JUEZ 03	JUEZ 04	JUEZ 05	SUMA	PRUEBA BINOMIAL
CLARIDAD	1	1	1	1	1	5	0.031
OBJETIVIDAD	1	1	1	1	1	5	0.031
CONSISTENCIA	1	1	1	1	1	5	0.031
COHERENCIA	1	1	1	1	1	5	0.031
PERTINENCIA	1	1	1	1	1	5	0.031
SUFICIENCIA	1	1	1	1	1	5	0.031

Si  $p < 0.05$ , se acepta que los ítems son coherentes, conforme a la opinión de cada experto.

Para determinar la fiabilidad del instrumento, se sometió a una prueba piloto luego se aplicó la prueba de alfa de Kronbach; si el alfa de Kronbach es mayor a 0.7, se acepta que el instrumento es confiable. Obteniéndose el resultado siguiente:

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,939	20

#### **b. Formato de Evaluación del Desempeño y Conducta Laboral Profesional y Técnico**

El propósito del instrumento fue evaluar el desempeño laboral del personal asistencial tanto profesional y técnico de una entidad sanitaria, desde la perspectiva vertical. La técnica a evaluar fue la observación.

Para realizar esta actividad, previa coordinación con la gerencia del establecimiento de salud se conformó un equipo de evaluadores propuestos por la Gerencia, el cual estuvo conformado por el Gerente General, Jefe de Recursos Humanos y un Jefe de Área, quienes realizaron la evaluación del desempeño del personal, conforme a las dimensiones siguientes:

- **Planificación:** Formula planes.
- **Responsabilidad:** Cumple con las funciones encomendadas.
- **Iniciativa:** Califica el grado de la actuación laboral espontánea.
- **Oportunidad:** Cumplimiento de plazos en la ejecución.
- **Calidad del Trabajo:** Consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado
- **Confiabilidad y Discreción:** Califica el uso adecuado de la información.
- **Relaciones Interpersonales:** Buena interrelación personal y trabajo en equipo.
- **Cumplimiento de las normas:** Califica el cumplimiento de las normas institucionales.

Para la evaluación del desempeño de cada dimensión, se hicieron uso de indicadores que han permitido verificar el cumplimiento; para el efecto se corroboró el cumplimiento de las tareas, funciones encomendadas, cumplimiento de coberturas, puntualidad, entre otros, previa verificación del informe de cumplimiento de actividades, verificación de los registros, verificación del nivel de productividad, entre otros; todas ellas fueron registrados en formato correspondiente.

Resultado de la evaluación del desempeño

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno

- Regular
- Deficiente

Dicho instrumento fue validado por el MINSA.

## **2.8. Recolección de datos**

El proceso para recabar la información se obtuvo en la forma siguiente: En primer lugar, se obtuvo una carta de presentación del Decano de la Facultad, para luego solicitar autorización a la Red de Salud de Huamanga y al Establecimiento de Salud; en seguida se realizó las acciones siguientes:

- Coordinación con el Gerente del CLAS San Juan Bautista, a fin de explicar el alcance del estudio y la metodología a utilizar para recabar la información.
- Identificación de los elementos del estudio.
- Conformación del equipo de evaluadores propuestos por la Gerencia, conformado por la Gerencia General, Jefe de Recursos Humanos y un Jefe de Área, su propósito es evaluar el desempeño del personal.
- Capacitación al equipo de evaluadores del desempeño del personal.
- Evaluación del desempeño del personal asistencial y técnico del establecimiento de salud, mediante la técnica de la observación y la verificación de los indicadores correspondientes.
- Finalmente, cada recurso humano evaluado, procedió a evaluar el desempeño de la gestión del talento humano, para el efecto se hizo uso de la Escala de Likert.

Dentro del proceso de recolección de datos se tuvo algunas limitaciones, es así que valorar el desempeño laboral, se ha constituido un equipo de evaluadores, quienes, por su nivel de responsabilidad, tuvieron que realizar ajustes en su carga laboral, no pudiendo lograr la recolección de la información en el tiempo establecido; asimismo

se evidencia cierto nivel de desconfianza por parte del recurso humano, cuando se trata de evaluar la gestión del talento humano.

## 2.9. Procesamiento y presentación de resultados

En el procesamiento de datos, contempló las siguientes acciones: Control de calidad de los instrumentos recabados, codificación de los instrumentos de recolección de datos, creación de variables en \*el SPSS, alimentación de los datos en el software SPSS, calculo y recodificación de variables y generación de la base de datos final.

Los resultados se presentan en tablas de frecuencia simples y compuestos, cada una de ellos, con sus respectivas interpretaciones y luego se determinó las conclusiones de la investigación. Para contrastar la prueba estadística, previamente se determinó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnova debido a que la población es mayor de 50, dando como resultado lo siguiente:

Prueba de Kolmogorov Smirnova

	Estadístico	Gl	Sig.
GESTIÓN TALENTO	0,085	50	0,200*
DESEMPEÑO PERSONAL	0,146	50	0,009

Dado un  $p < 0.05$ , se determina el uso de  $R_o$  de Spearman (Prueba no paramétrica), de esta manera determinar el nivel de correlación.

**CAPÍTULO III**  
**RESULTADOS**



**Tabla 01: Gestión del talento humano y desempeño del personal del Centro de Salud de San Juan Bautista, Ayacucho 2023.**

GESTION TALENTO HUMANO	DESEMPEÑO DEL PERSONAL							
	Deficiente		Regular		Bueno		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Deficiente	3	6	1	2	0	0	4	8
Regular	22	44	11	22	2	4	35	70
Buena	9	18	2	4	0	0	11	22
Total	34	68	14	28	2	4	50	100

Fuente: Cuestionario administrado al personal de salud

En la tabla 01 se observa que el 70% del personal de salud señala que la gestión del talento humano se de forma regular; de los cuales el 44% muestra un desempeño laboral deficiente, seguido de un desempeño regular que asciende al 22%; asimismo el 22% señala que la gestión del talento humano es buena, seguido de un 08% que menciona como deficiente. Por otro lado, el 68% del total del personal muestra un desempeño deficiente, 28% como regular y solo el 04% muestra un buen desempeño laboral. En general el mayor porcentaje del personal de salud señala que la gestión del talento humano es regular; asimismo el mayor porcentaje del personal que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista muestra un desempeño deficiente.

**Tabla 02: Gestión del talento humano en sus dimensiones, conforme a la percepción del personal del Centro de Salud de San Juan Bautista, Ayacucho 2023.**

DIMENSIONES	GESTIÓN DEL TALENTO HUAMANO						Total	
	DEFICIENTE		REGULAR		BUENO		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
INCORPORACIÓN	5	10	15	30	30	60	50	100
CAPACITACIÓN	10	20	32	64	8	16	50	100
EVALUACIÓN	12	24	24	48	14	28	50	100
INCENTIVOS	25	50	16	32	9	18	50	100
MANTENIMIENTO	4	8	26	52	20	40	50	100
DESARROLLO	6	12	31	62	13	26	50	100

Fuente: Cuestionario administrado al personal de salud

Conforme a la tabla 02, respecto a la dimensión de incorporación, en relación a la selección del personal, conforme al perfil, el 60% considera que la gestión es buena seguido de un 30% que señala como regular. Respecto a la dimensión de capacitación del personal, conforme a la necesidad, al área, uso de recursos necesarios para el efecto, entre otros, el 64% considera que esta condición se realiza de forma regular, 20% de forma deficiente y el 16% opina como bueno.

Respecto a la dimensión de evaluación del personal, teniendo en cuenta que la evaluación se realiza por personal calificado, que incluye a todo el personal del establecimiento, periódica previo análisis de los resultados, el 48% señala que este proceso se da de forma regular, el 28% considera como bueno, mientras el 24% considera como deficiente.

Respecto a la dimensión de incentivos, que considera la entrega de estímulos, compensación por el logro de metas; el 50% considera la gestión como deficiente, 32% como regular y 18% considera como buena. En relación a dimensión de mantenimiento, que incluye manejo de conflictos personales, fomento

de cooperación, armonía, acondicionamiento del entorno laboral, fomento del trabajo en equipo, fomento del bienestar social, el 52% considera como regular, 40% como bueno y 08% como deficiente.

Respecto a la dimensión del desarrollo, que incluye oportunidades de superación, promoción oportuna, asignación de cargos más elevados y complejos, el 62% considera como regular, 26% como bueno y 12% consideras como deficiente.

En general el desempeño de la gestión del talento humano se da de forma regular en diversas dimensiones como desarrollo, mantenimiento, capacitación. La gestión del talento humano que prima como deficiente es la que pertenece a la dimensión de incentivos (50%), seguido de evaluación del personal con 24%, capacitación 20%. La que sobresale es la dimensión de mantenimiento, pero apenas alcanza el 40%

**Tabla 03: Resultados de la evaluación del desempeño laboral según sus dimensiones, en el Centro de Salud de San Juan Bautista, Ayacucho 2023.**

DIMENSIONES	DESEMPEÑO DEL PERSONAL										TOTAL	
	MUY DEFIC.		DEFICIENTE		REGULAR		BUENO		MUY BUENO			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
PLANIFICACIÓN	16	32	17	34	13	26	2	4	2	4	50	100
RESPONSABILIDAD	14	28	23	46	11	22	2	4			50	100
INICIATIVA	18	36	22	44	9	18			1	2	50	100
OPORTUNIDAD	14	28	25	50	10	20	1	2			50	100
CALIDAD TRABAJO	6	12	32	64	12	24					50	100
CONF DISCRESIÓN	15	30	27	54	8	16					50	100
RELACION.												
INTERPERSONALES	18	36	27	54	5	10					50	100
CUMPLIMIENTO												
NORMAS	14	28	26	52	9	18	1	2			50	100

Fuente: Resultado de evaluación del desempeño del personal de salud

En la tabla 04 se observa los resultados de la evaluación del desempeño del personal, conforme a sus dimensiones, realizado por un equipo de trabajo designado por la gerencia del establecimiento de salud. De la evaluación prima el desempeño deficiente, sobre todo en las dimensiones de calidad de trabajo con 64%, manejo de la discreción y confidencialidad con 54%, relaciones interpersonales 54%, cumplimiento de normas 52%; oportunidad 50%, seguido de responsabilidad con 46%, iniciativa 44% y planificación con 34%. Respecto al desempeño muy deficiente prima en la dimensión de iniciativa, relaciones interpersonales con 36%, seguido de confidencialidad, discreción con 30%. En lo que corresponde al desempeño regular el 26% representa a la dimensión de planificación, seguido de calidad de trabajo con 20%

**Tabla 04: Nivel de correlación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, conforme a la percepción del personal del Centro de Salud de San Juan Bautista, Ayacucho 2023.**

		GESTIÓN TH	DESEMPEÑO
GESTIÓN TALENTO	Ro	1,000	-0,135
	P	.	0,349
	N	50	50
DESEMPEÑO	Ro	-0,135	1,000
	P	0,349	.
	N	50	50

Aplicando la prueba de Ro de Spearman se evidencia que la gestión del talento humano se relaciona de forma débil con el desempeño del personal que labora en el Centro de Salud de San Juan Bautista (Ro Spearman: -0.135), es decir no existe una relación significativa ( $p > 0.05$ ); en general la gestión del talento humano no impacta en la mejora del desempeño del personal asistencial, rechazándose la hipótesis de investigación, aceptándose la hipótesis nula.

## **CAPITULO IV**

### **DISCUSIÓN**

La gestión del talento humano, propende el desarrollo de las capacidades de los miembros de la organización, mediante un programa de fortalecimiento de capacidades, reconocimiento del logro, reconocimiento de su colaboración permanente, entre otros; su propósito es generar talento humano idóneo, capaz de cumplir con el logro de los objetivos organizacionales en el tiempo establecido, mediante el uso racional de los recursos (2), es decir propende la mejora del desempeño del personal, para el efecto a la fecha, se han generado una serie de lineamientos en materia de recurso humano en diferentes sectores del estado, creando un ente rector como es la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, no siendo ajeno a ello el sector salud.

El objetivo principal del estudio fue determinar la relación de la gestión del talento humano con el desempeño del personal, del personal del Centro de Salud de San Juan Bautista de la Ciudad de Ayacucho, al respecto conforme a los resultados de la tabla 01, se observa que el mayor porcentaje del personal de salud (70%), sostiene que la gestión del talento humano se implementa de forma regular, 08% considera deficiente y solo el 22% manifiesta que la gestión del talento humano es bueno; respecto al desempeño laboral, el 44% del total del personal asistencial evaluado, muestra un desempeño deficiente, seguido de un desempeño regular que asciende al 22%; solo el 04% muestra un buen desempeño laboral. En general prima el desempeño labora deficiente, independiente del nivel de implementación de la gestión del talento humano, que en su mayor porcentaje es regular.

Debe señalarse que la gestión del talento humano es un conjunto de políticas y estrategias, orientado al desarrollo de la organización del recurso humano; su propósito es mejorar el rendimiento laboral; en ese sentido la gestión del talento

humano incluye diversos procesos como el de reclutamiento, selección del personal, capacitación, política de recompensas y la evaluación del desempeño (29); propende asegurar la incorporación del mejor recurso humano para la organización, promover condiciones claves para mejorar el desempeño, gestiona un programa específico, para fortalecer sus capacidades; es decir generar un recurso eficiente, eficaz, efectivo, que responda a las necesidades de la organización, comprometido, innovador y sobre todo con habilidades blandas, que permitan sumar en la organización.

Respecto al desempeño laboral, se expresa en la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas por la organización, es decir hace necesario cumplir con una serie de indicadores, de esta manera valorar su rendimiento o desempeño adecuado (46). La evaluación del desempeño se realiza mediante una valoración sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo (29).

Contrastando los resultados con otros antecedentes encontramos diversos escenarios; en un estudio realizado el 2022 por Alhuay A., en Andahuaylas, en un Centro de Salud Mental Comunitario de Chincheros, el 60.5% del total del personal considera que el desempeño de la gestión del talento humano es moderado, resultado que se asemeja al del presente estudio; asimismo el 57.9% considera el desempeño laboral como regular, resultados que difieren con los resultados obtenidos (15); por otro lado, en el estudio realizado por Chuquipiondo S, el 2018 en la Microred de Salud Pomacochas de Amazonas, se pudo determinar que el talento humano influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred de Salud (60).

Asimismo, en el trabajo realizado por Zagastizabal en el Hospital II de EsSalud Huamanga 2017, se pudo evidenciar que el 68% de los trabajadores opinan que la gestión del talento humano y el desempeño laboral es regular, estableciéndose una relación directa fuerte entre ambas variables ( $\tau_b=0,685$  y  $p=0,000$ ) (27). En general en diversas organizaciones de salud a nivel nacional se observa, que la gestión del talento humano, se viene implementando de forma parcial, en otras es insipiente, pero su impacto es muy importante en organización en general.

Uno de los objetivos específicos fue evaluar la gestión del talento humano, conforme a sus dimensiones; conforme a los resultados de la tabla 02, el desempeño de la gestión del talento humano es regular en sus diversas dimensiones como desarrollo (62%), mantenimiento (52%), capacitación (64%). La gestión del talento humano que prima como deficiente es la que pertenece a la dimensión de incentivos (50%), seguido de evaluación del personal con 24%, capacitación 20%; la que sobresale es la dimensión de mantenimiento, pero apenas alcanza el 40%.

Osorio y Rivera considera que la gestión del talento humano contempla 03 dimensiones (37); el primero tiene que ver con la admisión del talento humano, que incorpora el análisis de necesidades en la organización (38), reclutamiento del personal (39), selección adecuada del personal, mediante un proceso de evaluación (37); también incluye la incorporación del nuevo personal, el cual se realiza mediante un proceso de inducción, presentación y capacitación sobre la función a ejercer (37). La segunda dimensión abarca el desarrollo del talento humano, que está orientada a la formación, desarrollo de capacidades del personal, teniendo en cuanto el cargo y puesto donde se encuentra (40). La tercera es la recompensa del talento humano, el cual se plasma mediante una remuneración adecuada, motivación permanente (42), desarrollo de un programa de incentivos (43).



A la fecha, los establecimientos de salud, dependen de las unidades ejecutora a nivel de la Región de Ayacucho, sus coberturas de atención responde diversos indicadores de gestión; en ella se advierte a la gestión del recurso humano, como uno de los ejes con mayor debilidad; en primer lugar, los que asumen esta función no poseen las competencias necesarias, su designación se realiza generalmente como cargo de confianza de la alta dirección; muchas veces la selección no responde al perfil para el puesto; o a veces responde a intereses del grupo político que gobierna la región, ello se traduce en el bajo rendimiento del personal, deficiente calidad de servicios, incumplimiento con los acuerdos de gestión, entre otros.

Revisando los antecedentes de estudio, se observa lo siguiente, en el trabajo realizado por Arechúa el 2020, en el Centro de Salud Tipo C San Jacinto de Buena Fe, el mayor porcentaje (71%) del total del personal, considera que la unidad de recursos humanos, promueve un buen ambiente laboral, el 57% considera que mediante la gestión del talento humano se ha logrado reducir los riesgos laborales (19); por otro lado en el estudio desarrollado por Yupanqui L. y Palomino R., en el Hospital Regional de Ayacucho, 2018, se pudo identificar que el 43.2% percibe que la gestión de talento humano se desarrolla en un nivel alto, y el 2.3% muy alto (26), resultados que difiere con los del presente estudio.

El segundo objetivo específico del presente estudio, fue evaluar el desempeño laboral del Centro de Salud de San Juan Bautista, conforme a sus dimensiones, al respecto de acuerdo a los resultados de la tabla 04, se observa que prima el desempeño deficiente, sobre todo en las dimensiones de calidad de trabajo con 64%, manejo de la discreción y confidencialidad con 54%, relaciones interpersonales 54%, cumplimiento de normas 52%; oportunidad 50%, seguido de responsabilidad con 46%, iniciativa 44% y planificación con 34%. Respecto al desempeño muy deficiente prima en la dimensión de iniciativa, relaciones interpersonales con 36%, seguido de

confidencialidad, discreción con 30%; en lo que corresponde al desempeño regular el 26% representa a la dimensión de planificación, seguido de calidad de trabajo con 20%. De forma global se advierte, que el mayor porcentaje del personal asistencial profesional y técnico del establecimiento de salud, muestra un desempeño laboral deficiente; gran parte enfatiza sus responsabilidades en función a las actividades, más no en resultados, cubren funciones más de respuesta a la demanda, de ahí la necesidad de mejorar la gestión del talento humano.

Según el Ministerio de Salud, en la evaluación del desempeño del personal se debe valorar entre otros (50), la planificación, la rresponsabilidad (contempla la capacidad para elaborar, ejecutar la tarea en el tiempo establecido, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados); asimismo se valora la iniciativa, oportunidad, calidad del trabajo (califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en el trabajo), confiabilidad y discreción, relaciones interpersonales, cumplimiento de las normas, es decir se evalúa de forma integral. En el caso del presente estudio, se ha constituido un equipo de trabajo para evaluar el desempeño del personal, integrado por representante del Gerente del CLAS San Juan Bautista, Jeje de Recurso Humano, Jefe del Área o Servicio donde labora el personal asistencial, para el efecto se tuvo en cuenta cada uno de los indicadores señalados.

En relación a los resultados de la evaluación del desempeño en otros estudios, se ha identifica lo siguiente; en el trabajo desarrollado por Velez, el 2021 en el Hospital Regional Ayacucho, se pudo identificar que el 61.4% del personal asistencial, muestra un desempeño laboral eficiente, mientras el 38.6% muestra un desempeño laboral regular (25); resultados que difieren con los del presente estudio. Es importante tener presenta la técnica utilizada para valorar el desempeño del recurso humano en dichos antecedentes, en razón de que en ellas se realizó el enfoque de

la autoevaluación, en ese sentido estos resultados podrían sobredimensionarse, más aún cuando no se utiliza las técnicas e instrumentos adecuados.

El tercer objetivo específico del presente estudio fue contrastar la hipótesis de investigación, es decir demostrar si existe correlación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, en el personal del Centro de Salud de San Juan Bautista de la Ciudad de Ayacucho, al respecto aplicando la prueba de Ro de Spearman, se evidencia que la gestión del talento humano se relaciona de forma débil con el desempeño del personal de salud (Ro: -0.135), no existiendo una relación significativa ( $p > 0.05$ ), rechazándose la hipótesis de investigación, aceptándose la hipótesis nula, es decir la gestión del talento humano no impacta en el desempeño del personal.

Al respecto, en el trabajo realizado el 2022 por Alhuay, A. en Andahuaylas, en un Centro de Salud Mental Comunitario de Chincheros, se confirma una relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral (Ro: 0.816) (15); asimismo en el estudio desarrollado por Eugenio S. y Pon M., EN 2020, en el Centro de Salud Nuevo Paraíso Ucayali, 2020, se evidencia que el desempeño laboral, se relaciona con la gestión del talento humano (23); asimismo, en el estudio realizado por Silvestre S., el 2019 en Lima, en el Centro de Salud Mariscal Castilla del Distrito Rímac, se pudo establecer que la gestión del talento humano tiene relación positiva con el desempeño laboral del personal (Ro Pearson: 0.534) (24), resultados que difieren con los del presente estudio.

Por otro lado en el estudio realizado por Moreno E, el 2020 en Ecuador, en un centro de salud de primer nivel, se determinó que la gestión del talento humano se relacionado de forma moderada con el desempeño laboral (Ro: 0,57, p: 0,000) (21); asimismo en el estudio realizado por Núñez O., en el Centro de salud "Los

Licenciados” de Ayacucho el 2019, se logró evidenciar una relación significativa, baja y positiva ( $r = 0.468$ ) entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los profesionales del Centro de salud “Los Licenciados”, resultados que son similares al del presente estudio.

En general conforme al alcance de La Ley N° 30057, no se viene cumpliendo con los lineamientos que establece la Autoridad Nacional del Servicio Civil (44), tal como establece el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SERVIR) (13), que contempla el inventario de puestos, la incorporación adecuada del personal, verificación del presupuesto de personal, actualización del CAP, actualización de los procedimientos administrativos disciplinarios, desarrollo de capacidades, formulación del plan de bienestar social, así como de la formulación de plan de Seguridad y Salud en el Trabajo, condición que influye en el desempeño del recurso humano.

Podemos deducir que existe la necesidad de reestructurar el enfoque de la gestión en el establecimiento de salud, sobre todo en el del recurso humano, esta puede estar configurado por la forma de organización del CLAS San Juan Batista, necesidad de actualizar los documentos de gestión, asimismo de la necesidad de reenfocar el enfoque de la atención de los establecimientos de salud del primer nivel de atención entre otros.

## CONCLUSIONES

1. El mayor porcentaje (70%) del personal de salud señala que la gestión del talento humano se de forma regular; asimismo el mayor porcentaje del personal asistencial (68%) muestra un desempeño deficiente.
2. El desempeño de la gestión del talento humano en el establecimiento de salud, se evidencia de forma regular en mayor porcentaje, en las dimensiones de capacitación (64%), desarrollo (62%), mantenimiento (52%); se muestra deficiente en la dimensión de incentivos (50%).
3. Respecto al desempeño del personal, conforme a sus dimensiones, prima el desempeño deficiente en las dimensiones de calidad de trabajo (64%), manejo de la discreción y confidencialidad (54%), relaciones interpersonales (54%), cumplimiento de normas (52%) y en la dimensión de oportunidad (50%).
4. La gestión del talento humano se relaciona de forma débil con el desempeño del personal que labora en el Centro de Salud de San Juan Bautista ( $R_o: -0.135$ )<sup>b</sup> es decir no existe una relación significativa ( $p>0.05$ ), de esta manera se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula.

## RECOMENDACIONES

1. Al CLAS San Juan Bautista, a fin de fortalecer el desempeño de la Unidad de Recursos Humanos, actualizando los documentos de gestión como el Reglamento de Organizaciones y Funciones, Manual de Puestos y Perfiles a fin de precisar las atribuciones de la Unidad, asimismo asegurar la incorporación del responsable de la unidad conforme al MPP, asimismo que ostente la competencia y experiencia necesaria.
2. A la Red de Salud de Huamanga, a fin de impulsar un programa de desarrollo del talento humano, el cual debe estar orientado a fortalecer las capacidades, mejora del desempeño, tanto de los que conducen, así como del personal asistencial, administrativo y de servicio.
3. Fortalecer las capacidades del equipo responsable de evaluar el desempeño del personal, asimismo generar incentivos necesarios en la organización; para el efecto actualizar los indicadores, técnicas e instrumentos idóneos para evaluar el desempeño del personal en forma periódica, a partir de ello generar planes necesarios.
4. A la Gerencia del CLAS de San Juan Bautista a fin de implementar un plan de mejora continua, con el propósito de mejorar el desempeño del personal asistencial.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

1. Realpe K. Perspectivas de la Gestión de talento humano en las Uiversidades. Artículo de Revisión. Esmeraldas: Universidad Técnica Luis Vargas Torres, Ciencias Económicas y Empresariales.
2. Matabanchoy S, Álvarez K, Riobamba O. Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador. Artículo de Revisión. Pasto: Universidad de Nariño.21(2).
3. López F. Perspectiva y prospectiva de la globalización: Tendencias, diagnósticos y propuestas. Salamanca: Universidad de Salamanca.ISBN 978-92-9089-174-1.
4. Rey A, Acosta N. El enfoque de competencias para los equipos de Atención Primaria en Salud. Una revisión de literatura. Artículo. Bogotá: Universidad Industrial de Santander.
5. Organización Mundial de la Salud. Marco Conceptual de la Clasificación Internacional para la Seguridad del Paciente. Informe Técnico. Ginebra.
6. Ramírez R, Espindola C, Ruíz G, Hugueth A. Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. Información tecnológica. 2019; 30(6): p. 167-176.
7. OPS. Llamado a la acción de Toronto. Hacia una década de recursos humanos en salud para las Américas. Toronto.
8. Sánchez J, Calderón V. Diseño del proceso de Evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. Pensamiento & Gestión. 2012;(32): p. 54-82.
9. Ganga F, Villacís H. Factores individuales y grupales que influyen en la productividad de los trabajadores de las grandes y medianas empresas de Guayaquil. Revista. Guayaquil.
10. Diaz G, Quintana M. La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización. Revista. Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas.2(1).
11. Muñoz I, Higueta Y, Molina G, Gómez L. Características de la Gestión del Talento Humano en Salud Pública. En Gaviria C, Orozco M, editores. Tensiones en las decisiones en Salud Pública en el sistema de salud colombiano: el bien común en confrontación con los intereses y prácticas particulares. Medellín: Pulso & Letra Editores; 2014. p. 504.

12. Grijalva Berrospi, TF. Factores que limitan la implementación del servicio civil meritocrático en el Ministerio de Salud del Perú, período 2017 – 2018. Tesis. Pontificia Universidad Católica del Perú.
13. Autoridad Nacional del Servicio Civil. Pasos básicos para iniciar la Gestión de Recursos Humanos..
14. Torres V. La reforma del servicio civil en el Estado peruano: análisis de los factores que explican los avances de un proceso que sigue constituyendo un desafío. *Politai: Revista de Ciencia Política*. 2018; Segundo semestre, N° 17: pp. 147-175.
15. Alhuay A. Gestión del talento humano y desempeño laboral en un centro de salud mental comunitario, Chincheros, 2022 Andahuaylas; 2022.
16. Núñez O. Gestión del talento humano y desempeño laboral de los profesionales del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2019 Ayacucho; 2019.
17. Anchay C.. La aplicación de la Ley de Servicio Civil y su incidencia en la vulneración de los derechos laborales en el sector Salud del Distrito de Ayacucho – 2018. Universidad César Vallejo.
18. Saavedra E. Gestión del Talento Humano y la Relación con el Desempeño Laboral del personal del Hospital Obrero de la Ciudad de Oruro. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés, Facultad de Administración de Empresas y Financieras.
19. Arechúa W. Gestión del Talento Humano y su impacto en el Desarrollo Integral del Centro de Salud tipo C San Jacinto de Buena Fe, 2020. Quevedo: Universidad Técnica Estatal de Quevedo.
20. Fajardo T, Fajardo H; Pinto L. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas*. Gestión estratégica del talento humano en el sector salud de Ecuador. 2020; 16(47): p. 107-117.
21. Moreno, Mery. Gestión del talento humano y desempeño laboral en centros de salud de primer nivel de la Policía Nacional, Guayaquil, 2020 Guayaquil; 2020.
22. López P, Díaz Z, Segredo A, Pomares Y. Evaluación de la gestión del talento humano en entorno hospitalario cubano. La Habana: Escuela Nacional de Salud Pública.
23. Eugenio S, Pon M. Desempeño laboral y gestión talento humano del centro de salud de Nuevo Paraíso- Ucayali, 2020 Ucayali; 2020.



24. Silvestre L. Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del centro de salud Mariscal Castilla distrito del Rimác – 2019 Lima; 2019.
25. Velez R. Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Regional Ayacucho en tiempos de Covid-19, 2021. Lima: Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela Profesional de Administración.
26. Yupanqui L, Palomino R. Gestión del Talento Humano y Engagement de los Trabajadores del Hospital Regional de Ayacucho, 2018. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables.
27. Zagastizabal L. Gestión del talento humano y desempeño laboral en trabajadores del Hospital II EsSalud Huamanga, 2017 Ayacucho; 2018.
28. Cajamarca D, Jorge L. Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017. Ayacucho.
29. Chiavenato I. Gestión del Talento Humano. Tercera ed. Mares J, editor. Ciudad de México: Mc Graw Hill/Interamericana; 2009.
30. Eslava E. Gestión del Talento Humano en las organizaciones. Recursos humanos blog. 2004.
31. Nonaka I, Takeuchi H. The knowledge-creating company. Oxford: Oxford University Press.; 1995.
32. Mejía G, Jaramillo M. Formación del talento humano: factor estratégico para el desarrollo de la productividad. 2006; 4(1): p. 43-81.
33. Laursen K. The importance of sectoral differences in the application of complementary HRM practices for innovation performance. 2002;(9): p. 139-156.
34. Werther W, Davis K. Administración de Personal y Recursos Humanos. Quinta ed. México: McGraw Hill; 1996.
35. Abril M. Diseño de procesos de gestión del talento humano. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
36. Chiavenato I. Administración de Recursos Humanos. Quinta ed.: Mc Graw Hill; 2002.
37. Osorio G, Rivera L. El Talento Humano y sus procesos de admisión y selección. Bogotá.

38. Armas Y, Llanos M, Traverso A. Gestión del Talento Humano y nuevos escenarios laborales. Ecuador.
39. Rivera L. Reclutamiento y selección del personal empresarial. 2019; 4(12): p. 58-81.
40. Dolan S, Valle R, Jackson S, Schuler R. La Gestión de los Recursos Humanos. Tercera ed. España: Mc Graw Hill; 2017.
41. De Cenzo D, Robbins S. Administración de Recursos Humanos. México.
42. Condezo N. Gestión de Talento Humano y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Micro Red La Oroya - Yauli - Junín - 2018. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
43. Ivancevich J. Administración de Recursos Humanos. 9th ed.: Mc Graw Hill; 2004.
44. Presidencia de Consejo de Ministros. Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil DECRETO SUPREMO N° 040-2014-PCM. Lima Perú.
45. Rodríguez C. Modelo Pedagógico para la formación martiana de los maestros de la educación personal. La Habana.
46. Stoner J. Administración. Sexta ed.: Prentice Hall Hispanoamerica; 1996.
47. Robbins S, Judge T. Comportamiento organizacional. Décimotercera ed. México: Pearson Education; 1999.
48. Altamirano M, Glavez M, Inche F. Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018. Tesis. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas.
49. Drucker P. Los Desafíos de la Gerencia del Siglo XXI Bogotá: Editorial Norma; 2002.
50. MINSA.. Normas y procedimientos para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral. Resolución Ministerial N° 626-2008/MINSA. Lima Perú.
51. Irurita J, Villanueva P. Sistemas de Gestión de la Calidad. Pamplona: Universidad Pública de Navarra , Escuela Técnica Superior de Ingenieros Técnicos Industriales y de Telecomunicación.
52. Gastañadui R, Purizaca C. Relación entre el compromiso organizacional y trabajo en equipo en docentes de la Institucion educativa Liceo Trujillo - Trujillo, 2017. Trujillo.

53. Ros J. Análisis de roles de Trabajo en Equipo: Un enfoque centrado en Comportamientos. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona, Departamento de Psicología Social.
54. Gómez A, Acosta H. Acerca del trabajo en grupos o equipos. La Habana.
55. Davis K, Newstrom J. Comportamiento Humano en el trabajo. Décima ed.: McGraw Hill; 2000.
56. Mowday R, Steers , Shapiro D. The future of work motivation theory. Academy of Management. 2004; 29(3): p. 379-387.
57. Meyer J, Allen N. Tres componentes, conceptualización del compromiso organizacional. 1991; 1(1): p. 61-98.
58. Juárez J. Administración y Evaluación del Desempeño del Personal. Guia. Ciudad de México.
59. McClure C. Performance measures and quality standars..
60. Chuquipiondo S. Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de la Microred de Salud Pomacochas, Amazonas 2018 Amazonas; 2018.
61. Nigenda G, Ruiz J, CENDEX. Formación, empleo y regulacion de los recursos humanos para la Salud. México: lnsituto Nacional de Salud Pública.
62. Apugllón A. Calidad De Los Servicios De Salud Y La Gestión Del Talento Humano Del Centro De Salud Tipo C De Buena Fe, 2014". Babahoyo: Universidad Técnica de Babahoyo, Centro de Estudio de Postgrado y Educación Continua.

## **ANEXOS**

## ANEXO 01

### UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

#### FORMATO DE CUESTIONARIO PARA EVALUAR GESTION DEL TALENTO HUMANO

##### INSTRUCCIONES:

Buenos días somos egresados de la Escuela Profesional de Enfermería de la UNSCH, venimos realizando un trabajo de investigación cuyo objetivo es determinar la relación de la gestión del talento humano con el desempeño del personal del Centro de Salud de San Juan Bautista, Ayacucho 2023, los resultados de la investigación se utilizarán solo con fines de estudio, los datos proporcionados serán anónimos y de carácter confidencial en tal sentido solicitamos su colaboración para la ejecución de dicho instrumento. Esperando tener sus respuestas con veracidad se le agradece anticipadamente su valiosa participación.

##### I DATOS GENERALES:

###### I. ASPECTOS GENERALES

1.1. Edad..... años

1.2. Sexo: 1. Masculino ( ) 2. Femenino ( )

1.3. Grupo ocupacional:

1.Médico ( ) 2.Lic. en Enfermería ( ) 3. Lic. En Obstetricia ( )

4.Cirujano Dentista ( ) 5.Biólogo ( ) 6.Químico Farmacéutico ( )

7. Psicólogo ( ) 8. Trabajadora Social 9. Técnico en Enfermería ( )

10. Personal Administrativo ( ) 11. Otro personal asistencial ( )

1.4. Condición: 1. Nombrado ( ) 2. Contratado ( )

1.5. Años de servicio en el EE.SS .....

II. A continuación valore la forme como la organización donde labora, gestiona el desarrollo del recurso humano, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

1 = Totalmente en desacuerdo (TED)

2 = En desacuerdo (ED)

3 = Ni de cuerdo ni en desacuerdo (NAED)

4 = De acuerdo (DA)

5 = Totalmente de acuerdo (TDA)

N°	ENUNCIADOS	VALORES				
		TED	ED	NAED	DA	TDA
01	El personal que labora en el Establecimiento de salud, es seleccionado de acuerdo a la necesidad de la institución.	1	2	3	4	5
02	El personal que labora en los establecimientos de salud cuenta con el perfil necesario para la función que desempeña.	1	2	3	4	5

03	La distribución de personal se realiza en función al cuadro de asignación de personal (CAP).	1	2	3	4	5
04	La selección del personal nuevo se hace de forma rigurosa	1	2	3	4	5
<b>Capacitación</b>		<b>TED</b>	<b>ED</b>	<b>NAED</b>	<b>DA</b>	<b>TDA</b>
05	La capacitación del personal se realiza según las necesidades del trabajador.	1	2	3	4	5
06	En la capacitación del personal se han desarrollado los talleres utilizando recursos necesarios. (Ambiente y mobiliario adecuado, material visual y de escritorio, ponente de acuerdo al tema).	1	2	3	4	5
07	Se cuenta con un plan de capacitación.	1	2	3	4	5
08	Las capacitaciones recibidas, incluye el desarrollo y conocimiento para mejorar en el puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
09	Se realiza seguimiento y monitoreo de la implementación y/o ejecución de conocimientos recibidos en las capacitaciones.	1	2	3	4	5
10	Las capacitaciones responden al área donde labora.	1	2	3	4	5
<b>Evaluación del desempeño</b>		<b>TED</b>	<b>ED</b>	<b>NAED</b>	<b>DA</b>	<b>TDA</b>
11	La evaluación se realiza por personal calificado, con un criterio motivador para el trabajador.	1	2	3	4	5
12	La evaluación del desempeño se realiza a todo el personal del establecimiento.	1	2	3	4	5
13	Los resultados de la evaluación del personal, son analizados en equipo y socializados para la toma de decisiones.	1	2	3	4	5
14	La evaluación se realiza en forma periódica	1	2	3	4	5
<b>Incentivos, compensación</b>		<b>TED</b>	<b>ED</b>	<b>NAED</b>	<b>DA</b>	<b>TDA</b>
15	Por el buen desempeño del personal, hay a estímulos (monetario o no monetario), para el trabajador.	1	2	3	4	5
16	Por el buen desempeño del personal, es promovido a algún cargo jerárquico.	1	2	3	4	5
17	Se cuenta con un plan de compensación, para el personal destacado por su buen desempeño	1	2	3	4	5
18	Se da alguna compensación por el logro de metas	1	2	3	4	5
<b>Mantenimiento de las personas</b>		<b>TED</b>	<b>ED</b>	<b>NAED</b>	<b>DA</b>	<b>TDA</b>
19	Se percibe conflictos personales y se da solución positiva	1	2	3	4	5
20	Sostiene relaciones de cooperación y armonía con las diferentes unidades de la institución	1	2	3	4	5
21	Las instalaciones del área de los ambientes facilitan las actividades diarias	1	2	3	4	5

22	Las condiciones de su área de trabajo son seguras	1	2	3	4	5
23	Participa en equipos de investigación, recreación y/o deportivos	1	2	3	4	5
24	Se promueve el espíritu en equipo y la colaboración del personal	1	2	3	4	5
25	Hay actividades de bienestar social para el personal	1	2	3	4	5
	<b>Desarrollo de las personas</b>	<b>TED</b>	<b>ED</b>	<b>NAED</b>	<b>DA</b>	<b>TDA</b>
26	Se te brinda oportunidades de superación en tu institución	1	2	3	4	5
27	Se te orienta hacia el futuro para tu desarrollo personal.	1	2	3	4	5
28	Asumes cargos más elevados y complejos	1	2	3	4	5
29	Recibes ayuda para prepararse en futuras responsabilidades	1	2	3	4	5
30	Conoces y aplicas nuevos temas relacionados a tus funciones	1	2	3	4	5
31	Utilizas nuevas tecnologías en el desarrollo de tus actividades	1	2	3	4	5
32	La dirección de tu institución presta atención a tus necesidades de desarrollo	1	2	3	4	5
33	Tu jefe inmediato atiende las dificultades que se te presente en tu desempeño en forma oportuna	1	2	3	4	5
34	Te sientes satisfecho con la labor que desarrollas en tu institución	1	2	3	4	5

Fuente: Instrumento adaptado de: Valentín HA. Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016. Tesis de Administración. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas, Lima 2017.

Valor mínimo: 34  
 Valor Máximo: 170  
 Rango: 166  
 K: 45

Nivel de gestión del talento humano:

- Deficiente (34-79)
- Regular (80-124)
- Buena (125-eficiente170)

1.Gestión de talento humano en la dimensión de incorporación:

04-20=16/3

Deficiente (04-09)

Regular (10-14)

Buena (15-20)

2.Gestión de talento humano en la

dimensión de capacitación:

$06-30=24/3=08$

Deficiente (06-14)

Regular (15-22)

Buena (23-30)

3.Gestión de talento humano en la  
dimensión de evaluación del desempeño:

$04-20=16/3$

Deficiente (04-09)

Regular (10-14)

Buena (15-20)

4.Gestión de talento humano en la  
dimensión de incentivos, compensación

$04-20=16/3$

Deficiente (04-09)

Regular (10-14)

Buena (15-20)

5.Gestión de talento humano en la  
dimensión de mantenimiento de las personas:

$07-35=28/3=09$

Deficiente (07-16)

Regular (17-25)

Buena (26-35)

6.Gestión de talento humano en la  
dimensión desarrollo de las personas:

$09-45=36/3=12$

Deficiente (09-21)

Regular (22-33)

Buena (34-45)



**ANEXO 02**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA**  
**Evaluación de Desempeño y Conducta Laboral Profesional y Técnico**

**INTRODUCCIÓN**

La presente ficha sirve para evaluar el desempeño del personal profesional y técnico asistencial que labora en el CLAS San Juan Bautista; para desarrollar el proceso, primero ha de constituirse un equipo evaluador, el cual puede estar constituido por el Director del EE.SS, Jefe de Recursos Humano, Jefe de Servicio o del área, quienes evaluarán a cada personal, teniendo en cuenta los factores únicos y el formato que se presenta.

Fecha de evaluación: ..... Personal evaluado: .....

Cargo y Nivel: ..... Servicio: .....

Factores únicos	Niveles valorativos				
	I	II	III	IV	V
<b>1. Planificación:</b> Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados.	Excelente nivel de planificación de sus actividades. Máximo provecho de los recursos ( ). Muy buena	Buena planificación. Aprovecha los recursos con criterio (x). Buena	Planifica con facilidad las actividades. Aprovecha satisfactoriamente los recursos ( ). Regular	En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área. ( ). Deficiente	Le es muy difícil planificar las actividades de su área. No racionaliza los recursos asignados ( ). Muy deficiente
<b>2. Responsabilidad:</b> Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones.	Cumplen con responsabilidad e idoneidad las funciones encomendadas ( ).	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo ( ).	Aporta con iniciativas, logrando los objetivos en la labor que desempeña ( ).	Ocasionalmente asume las funciones encomendadas ( ).	Falta en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso ( ).
<b>3. Iniciativa:</b> Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas.	Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros ( ).	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo iniciativas ( ).	Se apeg a la rutina establecida a veces logra sus objetivos ( ).	Por lo general se apeg a la rutina establecida reportando siempre anomalías existentes ( ).	Carece de iniciativa. Necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos ( ).
<b>4. Oportunidad:</b> Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.	Entrega sus trabajos en el plazo establecido, inclusive algunas veces antes de lo fijado ( ).	Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en la fecha solicitadas ( ).	Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante ocupa todo su tiempo ( ).	No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido ( ).	No cumple con los plazos fijados. Se observa tiempo perdido ( ).
<b>5. Calidad del Trabajo:</b> Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo.	Realiza excelentes trabajos. Excepcionalmente comete errores ( ).	Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error ( ).	La calidad de trabajo realizado es solo promedio. Algunas veces comete errores ( ).	Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo ( ).	Frecuentemente incurr en errores apreciables ( ).
<b>6. Confiabilidad y Discisión:</b> Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva	Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la Institución y a los compañeros ( ).	En general es prudente y guarda la información que posee de la Institución y de los compañeros ( ).	Sabe diferenciar la información, pero comunica sólo lo negativo e indiscreciones provocando conflictos ( ).	No sabe diferenciar la información, de modo que comete indiscreciones involuntarias ( ).	Indiscreto nada confiable ( ).
<b>7. Relaciones Interpersonales:</b> Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo	Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación,	Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento ( ).	No siempre manifiesta buen trato con terceros pero esas acciones	Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por	Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y

	permitiendo el y respeto ( ).		no tienen mayor trascendencia ( ).	las necesidades de sus compañeros de trabajo ( ).	conflictos constantemente ( ).
<b>8.Cumplimiento de las normas:</b> Califica el cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento Interno de Trabajo)	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la Institución ( ).	Casi siempre cumple las normas de la Institución ( ).	Cumple con las normas pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas ( ).	A veces no muestra respeto a las normas de la institución ( ).	No cumple con las normas ( )

FUENTE: MINSA. "Normas y procedimientos para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral" (50):

Nombre del evaluador

Cargo y nivel

Firma y conformidad

#### RANGO DE RESULTADO

RANGO DE CALIFICACION CUANTITATIVA	VARIABLE CUALITATIVA DE CALIFICACION	PUNTAJE FINAL
32 - 40	5.MUY BUENO	
24 - 32	4.BUENO	
16 - 24	3.REGULAR	
08 - 16	2.DEFICIENTE	
00- 08	1.MUY DEFICIENTE	

**ANEXO N° 03**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**  
**“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL**  
**CENTRO DE SALUD DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2023”**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA
<p><b>PROBLEMA CENTRAL:</b> ¿Como la gestión del talento humano se relaciona con el desempeño del personal del Centro de Salud de San Juan Bautista, Ayacucho 2023?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b> ¿Como la gestión del talento humano se relaciona con el desempeño en la dimensión de calidad de trabajo, del personal que labora en Centro de Salud de San Juan Bautista, Ayacucho 2023? ¿Como la gestión del talento humano se relaciona con el desempeño en la dimensión de responsabilidad, del personal que labora en Centro de Salud de San Juan Bautista, Ayacucho 2023? ¿Como la gestión del talento humano se relaciona con el desempeño en la dimensión de trabajo en equipo, del personal que labora en Centro de Salud de San Juan Bautista, Ayacucho 2023? ¿Como la gestión del talento humano se relaciona con el desempeño en la dimensión de compromiso institucional, del personal que labora en Centro de Salud de San Juan Bautista, Ayacucho 2023?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación de la gestión del talento humano con el desempeño del personal del Centro de Salud de San Juan Bautista, Ayacucho 2023.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> Establecer la relación de la gestión del talento humano con el desempeño en la dimensión de calidad de trabajo, del personal que labora en Centro de Salud de San Juan Bautista, Ayacucho 2023. Establecer la relación de la gestión del talento humano con el desempeño en la dimensión de responsabilidad, del personal que labora en Centro de Salud de San Juan Bautista, Ayacucho 2023. Establecer la relación de la gestión del talento humano con el desempeño en la dimensión de trabajo en equipo, del personal que labora en Centro de Salud de San Juan Bautista, Ayacucho 2023. Establecer la relación de la gestión del talento humano con el desempeño en la dimensión de compromiso institucional, del personal que labora en Centro de Salud de San Juan Bautista, Ayacucho 2023.</p>	<p><b>Hi:</b> La gestión del talento humano se relaciona con el desempeño del personal del Centro de Salud de San Juan Bautista, Ayacucho 2023.</p> <p><b>Ho:</b> La gestión del talento humano no se relaciona con el desempeño del personal del Centro de Salud de San Juan Bautista, Ayacucho 2023.</p>	<p><b>V01:</b> Gestión del talento humano</p> <p><b>V02:</b> Desempeño del personal</p>	<p>Estudio de tipo aplicada.</p> <p>Diseño: No experimental, descriptivo, correlacional de corte transversal.</p> <p>Población: Personal de Salud del CLAS San Juan Bautista</p> <p>Muestreo censal.</p> <p>Técnica: Cuestionario autoinformado.</p>

**ANEXO N° 04**

**MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo.....identificado con DNI N°.....  
Domiciliado en.....Distrito.....Región.....  
Hey tomado conocimiento del estudio titulado:

**“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL  
CENTRO DE SALUD DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2023”**

Y declaro participar como informante

Y me comprometo a participar y dar la información fidedigna para el estudio arriba  
mención, debido a que este acto no compromete mi integridad, física y psicológica.  
Para dar conformidad este acto firmo y estampo mi huella digital al pie.

Lugar y Fecha.....

FIRMA Y HUELLA.

**ANEXO N° 05**

**CARTA DE ASESORIA**

Ayacucho, 19 de setiembre del 2023.

Dra. IRIS JARA DE ARONES

Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud-UNSCH

Sirva la presente para saludarle y a la vez comunicarle que se ha cumplido con la asesoría formal de la ejecución del Proyecto de Tesis titulado: **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2023”**, así como en la elaboración del Informe final, perteneciente a MACHACA TOMAYLLA, José y RODRIGO QUISPE, Edison, egresados de la Escuela Profesional de Enfermería, en tal sentido se ha cumplido con las etapas y el rigor científico correspondiente, y a la vez le permita a las responsables del proyecto, lograr la obtención del Título Profesional, mediante la aprobación y sustentación de la tesis.

Es cuanto informo a Ud., para su conocimiento y siendo propicia la ocasión para testimoniar las muestras de mi alta estima y consideración especial.

Atentamente,



DOCENTE ASESOR

DNI N°28297317

# ANEXO N° 06 BASES DE DATOS

Sin thbu02 [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 63 de 63 variables

	EDAD	SEXO	GRUPO CUPACIONAL	CONDICIÓN	AÑOS SERVICIO	IN01	IN02	IN03	IN04	CA05	CA06	CA07	CA08	CA09	CA10	ED11	ED12	ED13
1	35	2	7	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	4	3	
2	29	1	7	2	1	5	4	4	2	4	5	3	4	3	4	2	3	
3	52	1	7	1	25	2	4	1	3	1	2	3	2	2	3	2	3	
4	31	1	7	2	4	4	4	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	
5	35	2	7	2	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
6	42	1	3	1	18	4	5	1	3	3	4	2	2	3	3	4	2	
7	55	2	3	1	20	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	30	2	6	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	
9	53	2	3	2	6	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
10	49	2	3	2	7	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	
11	31	2	2	2	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
12	47	2	2	2	16	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	
13	39	2	2	1	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	4	
14	62	1	2	1	25	4	4	3	4	2	2	2	2	3	2	4		
15	33	2	9	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
16	30	1	2	1	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	
17	47	2	2	1	12	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	
18	38	2	2	2	8	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	45	2	9	2	7	4	4	4	4	1	2	1	1	1	4	3	2	
20	41	2	2	1	15	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	2	3	
21	56	2	2	1	20	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	
22	50	2	2	1	10	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	
23	38	2	9	2	9	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
24	36	2	9	1	11	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
25	43	1	9	2	10	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	2	3	
26	40	2	9	1	14	4	3	4	3	4	4	2	3	2	4	4	3	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

23°C Parc. soleado 11:59 14/09/2023

Sin thbu02 [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 63 de 63 variables

	ED13	ED14	IC15	IC16	IC17	IC18	MP19	MP20	MP21	MP22	MP23	MP24	MP25	DP26	DP27	DP28	DP29	ED13
1	2	3	4	4	5	2	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	
2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	4	3	2	4	4	4	3	
3	1	1	1	2	1	2	2	3	4	4	2	2	1	2	3	2	3	
4	3	4	1	1	1	2	3	3	3	2	3	3	2	4	4	5	5	
5	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
6	2	3	2	2	2	2	4	4	3	4	3	4	2	4	2	4	4	
7	4	5	2	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
8	2	2	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
9	3	3	2	3	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	2	2	
10	3	3	1	3	3	2	4	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	
11	4	3	1	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	2	4	3	
12	4	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	
13	4	4	1	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	
14	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	
15	4	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	
16	3	2	1	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
17	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	
18	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
19	3	3	1	1	1	1	3	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	
20	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	
21	3	2	1	1	1	1	2	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	
22	1	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	3	
23	4	3	1	1	1	1	3	3	1	2	4	3	3	1	1	1	1	
24	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	3	
25	1	4	1	2	3	3	4	4	4	3	2	2	3	1	2	3	3	
26	2	3	1	1	1	2	2	3	4	3	3	4	3	2	2	1	3	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

23°C Parc. soleado 12:00 14/09/2023

**ANEXO N° 07**  
**RESULTADOS DE LA PRUEBA DE FIABILIDAD**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	34

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Cronbach si el elemento se ha suprimido
El personal que labora en el Establecimiento de salud, es seleccionado de acuerdo a la necesidad de la institución.	104,60	383,102	,430	,938
IN02	104,58	383,596	,372	,939
IN03	104,60	384,122	,374	,938
IN04	104,76	380,717	,444	,938
CA05	105,02	368,918	,690	,935
CA06	105,02	378,306	,551	,937
CA07	105,22	376,298	,615	,936
CA08	105,04	372,121	,653	,936
CA09	105,26	374,768	,644	,936
CA10	104,76	379,207	,492	,937
ED11	104,98	372,102	,666	,936
ED12	105,02	372,591	,692	,935
ED13	105,20	370,367	,680	,935
ED14	105,18	372,885	,649	,936
IC15	105,94	379,813	,408	,938
IC16	105,56	377,109	,487	,937
IC17	105,58	381,759	,379	,939
IC18	105,46	377,356	,526	,937
MP19	104,70	375,684	,620	,936
MP20	104,62	383,220	,476	,937
MP21	104,56	387,558	,359	,938
MP22	104,64	382,276	,463	,938
MP23	104,86	370,939	,662	,936
MP24	105,00	369,469	,788	,935
MP25	105,02	368,672	,772	,934

## ANEXO N° 08 FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

### FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

#### I. ASPECTOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Huamán Córdova Juan Fernando  
 1.2. Grado académico del experto: Mag.ستير  
 1.3. Profesión del experto: Psicólogo  
 1.4. Institución donde labora el experto: Centro de Estudios Sociales  
 1.5. Cargo que desempeña: Académico jefe  
 1.6. Denominación del Instrumento:  
 1.7. Autor del instrumento:  
 1.8. Título de la tesis:

#### II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	Indicadores de evaluación del instrumento	SI	NO	Observaciones
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.	/		
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.	/		
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.	/		
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable	/		
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.	/		
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.	/		
SUMATORIA PARCIAL				
SUMATORIA TOTAL				

Observaciones:

  
 JUAN FERNANDO HUAMÁN CORDOVA  
 LICENCIADO EN PSICOLOGIA  
 C.P.M. 12010

### FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

#### I. ASPECTOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): YOMA CONCHAZI NAIPA MIRALUZ  
 1.2. Grado académico del experto: Mag.ستير  
 1.3. Profesión del experto: Psicóloga  
 1.4. Institución donde labora el experto: C.E.S. SAN JUAN BAPTISTA  
 1.5. Cargo que desempeña: Jefa de Servicio de Psicología  
 1.6. Denominación del Instrumento:  
 1.7. Autor del instrumento:  
 1.8. Título de la tesis:

#### II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	Indicadores de evaluación del instrumento	SI	NO	Observaciones
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.	X		
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.	X		
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.	X		
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable	X		
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.	X		
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.	X		
SUMATORIA PARCIAL				
SUMATORIA TOTAL				

Observaciones:

  
 COLEGIO QUINCE FAMILIARÍSTICO DEL PERU  
 YOMA CONCHAZI NAIPA  
 QUINCE FAMILIARÍSTICO  
 C.O. P. N. 24172



**FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS**

**I. ASPECTOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Julia Borda Gamorra  
 1.2. Grado académico del experto: \_\_\_\_\_  
 1.3. Profesión del experto: Técnico en Asesoría  
 1.4. Institución donde labora el experto: Centro de Salud San Juan Bautista  
 1.5. Cargo que desempeña: Asesora Humana  
 1.6. Denominación del Instrumento: \_\_\_\_\_  
 1.7. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_  
 1.8. Título de la tesis: \_\_\_\_\_

**II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	Indicadores de evaluación del instrumento	SI	NO	Observaciones
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.	X		
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.	X		
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.	X		
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable	X		
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.	X		
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.	X		
SUMATORIA PARCIAL				
SUMATORIA TOTAL				

Observaciones:

  
 INSTITUCIÓN REGIONAL DE SALUD ATENCIÓN  
 REGIONAL DE SALUD HUMANA  
 Y SALUD MENTAL  
 Julia Borda Gamorra  
 ASSESORA HUMANA

# ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

## RESOLUCIÓN DECANAL N° 033-2024- FCSA -UNSCH-D

En la ciudad de Ayacucho siendo las 15 horas del día 12 de enero del año dos mil veinticuatro, se reunieron en el Auditorio de la Escuela Profesional de enfermería los docentes miembros jurados de la Escuela Profesional de Enfermería, para el acto de sustentación del trabajo de tesis titulado: **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2023”**, presentado por los Bachilleres: **JOSE MACHACA TOMAYLLA y EDISON RODRIGO QUISPE**, para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería.

Miembros del Jurado de Sustentación conformado por:

Presidente : Prof. Celia Berenice Maurtua Galvan (Delegada por el Decano)

Miembros : Prof. Ruth Elena Alarcón Mundaca

: Prof. Manglio Aguirre Andrade

: Prof. Arturo Morales Silvestre

Miembro asesor : Prof. Maritza Saccsara Meza

Secretario Docente : Prof. Zoraida Inga Tipe

Con el quorum de reglamento se inició la sustentación de tesis; la presidente del Jurado Evaluador la Dra Celia Berenice Maurtua Galvan, quien solicita a la secretaria Docente a dar lectura a los documentos presentados por la recurrente, y da algunas indicaciones a los sustentantes. Da inicio la exposición los Bachilleres: **JOSE MACHACA TOMAYLLA y EDISON RODRIGO QUISPE**, una vez concluida con la exposición, la presidenta de la comisión solicita a los miembros del jurado evaluador realizar sus respectivas preguntas, dudas y o aclaraciones, iniciando la Prof. Ruth Elena Alarcón Mundaca, Prof. Manglio Aguirre Andrade, Prof. Arturo Morales Silvestre; inmediatamente se da pase al asesor de tesis Profesora Maritza Saccsara Meza, para que pueda aclarar algunas preguntas, interrogantes o aclaraciones.

La presidenta invita a las sustentantes abandonar el espacio del auditorio de la escuela profesional de Enfermería para que puedan proceder con la calificación.

### RESULTADO DE LA EVALUACIÓN FINAL

#### Bachiller: JOSE MACHACA TOMAYLLA

JURADOS	TEXTO	EXPOSICIÓN	PREGUNTAS	P. FINAL
Prof. Celia Berenice Maurtua Galvan	16	16	16	16
Prof. Ruth Elena Alarcón Mundaca	16	16	16	16
Prof. Manglio Aguirre Andrade	16	16	16	16
Prof. Arturo Morales Silvestre	16	16	16	16
<b>PROMEDIO FINAL</b>				<b>16</b>

#### Bachiller: EDISON RODRIGO QUISPE

JURADOS	TEXTO	EXPOSICIÓN	PREGUNTAS	P. FINAL
Prof. Celia Berenice Maurtua Galvan	16	16	16	16
Prof. Ruth Elena Alarcón Mundaca	16	16	16	16
Prof. Manglio Aguirre Andrade	16	16	16	16
Prof. Arturo Morales Silvestre	16	16	16	16
<b>PROMEDIO FINAL</b>				<b>16</b>

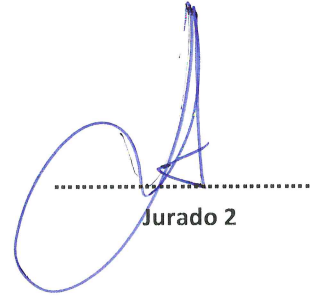
De la evaluación realizada por los miembros del jurado calificador, llegaron al siguiente resultado: Aprobar por unanimidad al Bachiller **JOSE MACHACA TOMAYLLA** que obtuvo la nota final de dieciséis **(16)**; y aprobar al Bachiller **EDISON RODRIGO QUISPE**, que obtuvo la nota final de dieciséis **(16)** para lo cual los miembros del jurado evaluador firman al pie del presente, siendo las dieciséis con cuarenta horas del mismo día se da por concluido el presente Acto Académico.



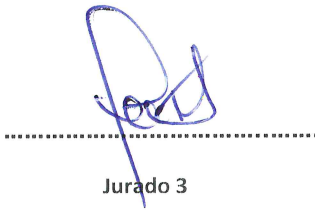
Presidenta



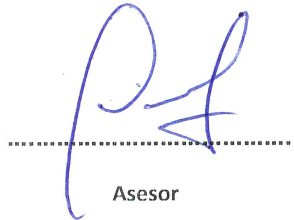
Jurado 1



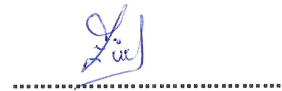
Jurado 2



Jurado 3



Asesor



Secretario(a) Docente

**Ayacucho, 12 de enero del 2024.**



**UNSCH**

**COMISIÓN ANTIPLAGIO DE LA ESCUELA  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD SIN DEPÓSITO DE TESIS

Recibido el documento vía correo institucional, los que suscriben docentes instructores responsables de verificar y controlar la originalidad de tesis en primera instancia de la Escuela profesional de Enfermería, dejan constancia que la tesis titulada:

**“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2023”**

**AUTORES:**

**BACHILLER:** MACHACA TOMAYLLA, JOSE

**BACHILLER:** RODRIGO QUISPE, EDISON


**ASESOR** : DRA. MARITZA SACCSARA MEZA

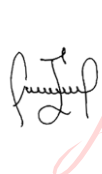
**PRESIDENTE JURADO EVALUADOR:** DRA. RUTH E. ALARCÓN MUNDACA

Ha sido **verificado y sometido** al análisis **SIN DEPÓSITO** mediante el sistema **TURNITIN** concluyendo que presenta un porcentaje de **14% de similitud**.

Por lo que, de acuerdo con el porcentaje establecido en el Artículo 13 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga y amparado por el Artículo 17, la comisión dictamina **PROCEDENTE** conceder la Constancia de Originalidad con Depósito.

Ayacucho, 29 de noviembre de 2023

 Firmado digitalmente por  
MANGLIO  
AGUIRRE  
ANDRADE  
Fecha:  
2023.11.29  
15:14:19 -05'00'

 Firmado digitalmente por  
Edith Espinoza  
Mendoza  
Fecha: 2023.11.29  
14:41:04 -05'00'

Dr. Manglio Aguirre Andrade

Dra. Edith Espinoza Mendoza

C. c.  
Archivo



UNSCH

FACULTAD DE  
CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE TESIS CON DEPÓSITO

LA QUE SUSCRIBE, DIRECTORA DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA; (segunda instancia de verificación de la originalidad de los trabajos de investigación de tesis (borrador final antes de la sustentación), en el marco del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, aprobado por Resolución N.º 039-2021-UNSCH-CU),

DEJA CONSTANCIA:

Que:

Bach. **MACHACA TOMAYLLA, JOSE**  
Bach. **RODRIGO QUISPE, EDISON**

Con el informe de tesis titulado: "**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2023**"; ha sido verificado y sometido al sistema de análisis TURNITIN CON DEPOSITO mediante el cual se concluye que presenta un porcentaje de **15% de similitud**.

Por lo que, se concede la Constancia de Originalidad con Depósito.

Ayacucho, 29 de noviembre de 2023.

Dra. Marizabel Llamocca Machuca  
Adscripción: Departamento Académico de Enfermería

  
Dra. Marizabel Llamocca Machuca  
DIRECTORA

# GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2023

*por* Machaca Tomaylla, Jose - RODRIGO QUISPE, EDISON

---

**Fecha de entrega:** 29-nov-2023 06:28p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2242437792

**Nombre del archivo:** TESIS\_3.docx (3.96M)

**Total de palabras:** 14095

**Total de caracteres:** 77215

# GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	5%
2	revistas.uta.edu.ec Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	www.asivamosensalud.org Fuente de Internet	1%
5	scielo.conicyt.cl Fuente de Internet	1%
6	qdoc.tips Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
8	polodelconocimiento.com Fuente de Internet	1%

9	<a href="https://repositorio.udh.edu.pe">repositorio.udh.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
10	<a href="https://repositorio.usmp.edu.pe">repositorio.usmp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="http://www.scielo.org.co">www.scielo.org.co</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="https://repository.unimilitar.edu.co">repository.unimilitar.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<b>Grijalva Berrospi, Teodoro Filomeno.</b> <b>"Factores que limitan la implementacion del servicio civil meritocratico en el Ministerio de Salud del Peru, periodo 2017-2018", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020</b> Publicación	<1 %
14	<a href="http://www.repositorio.upla.edu.pe">www.repositorio.upla.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="https://repositorio.unsch.edu.pe">repositorio.unsch.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<b>Submitted to UNAPEC</b> Trabajo del estudiante	<1 %
18	<a href="http://vsip.info">vsip.info</a> Fuente de Internet	<1 %



19

[innovasciencesbusiness.org](http://innovasciencesbusiness.org)

Fuente de Internet

<1 %

20

[bibliotecadigital.udea.edu.co](http://bibliotecadigital.udea.edu.co)

Fuente de Internet

<1 %

21

Omaira Lucely Araujo-Rosero, Paula Andrea Guerrero-Lasso, Sonia Maritza Matabanchoy-Tulcán, Claudia Fernanda Bastidas-Jurado. "Revisión sistemática: eventos adversos y gestión del talento humano en el contexto hospitalario latinoamericano", Universidad y Salud, 2021

Publicación

<1 %

22

[dialnet.unirioja.es](http://dialnet.unirioja.es)

Fuente de Internet

<1 %

23

[repositorio.uteq.edu.ec](http://repositorio.uteq.edu.ec)

Fuente de Internet

<1 %

24

Submitted to Universidad Abierta para Adultos

Trabajo del estudiante

<1 %

25

Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac

Trabajo del estudiante

<1 %

26

[repositorio.uta.edu.ec](http://repositorio.uta.edu.ec)

Fuente de Internet

<1 %

---

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía Activo